

ENQUÊTE ANTHROPOLOGIQUE
DIVERSITÉ DES USAGES ET DES FONCTIONS DU POST-IT
DANS LE MILIEU DOMESTIQUE ET DANS LE MILIEU PROFESSIONNEL

ÉTUDE RÉALISÉE À LA DEMANDE DE FRANCE TELECOM
CENTRE NATIONAL D'ÉTUDES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (CNET)

Volume 2

ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

JUIN 1998

Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'Anthropologie sociale et culturelle à l'Université Paris V-Sorbonne, Directeur scientifique d'Argonautes

Étude réalisée par :

Isabelle RAS, sociologue, chargée d'études à Argonautes

Sophie TAPONIER, Chercheur associé au CERSOF/CERLIS (CNRS) - Université Paris V-Sorbonne - Directeur de la recherche et des études d'Argonautes

Dominique DESJEUX

SOMMAIRE

Introduction	p 3
Préambule : Le Post-it, un papier jaune qui se colle	p 5
I. Les usages du Post-it	p 7
A. Origine de l'usage	p 7
B. Types de Post-it utilisés, provenance et localisation	p 9
C. Consommation et utilisateurs	p 18
D. La rédaction des Post-it	p 21
II. Les fonctions et les occasions du Post-it	p 25
A. Fonction de prise de notes	p 25
B. Fonction de communication de messages	p 27
C. Fonction de marque-page	p 30
D. Fonction d'aide mémoire	p 33
E. Autres fonctions	p 36
III. Les lieux et les supports du Post-it	p 40
A. Les lieux du Post-it	p 40
B. Les lieux inadaptés	p 42
C. Les supports du Post-it	p 44
D. Les supports inadaptés au Post it	p 54
E. Trajectoires successives des Post-it	p 56
IV. Les autres supports ou moyens de communication	p 60
A. Les supports de papier	p 60
B. La communication orale	p 70
C. Les supports informatiques	p 72
D. Autres supports d'information et moyens de communication	p 73
E. Utilisations complémentaires entre le Post-it et d'autres supports	p 74
V. Les messages des Post-it	p 78
A. Les différents types de messages	p 78
B. Caractéristiques des messages des Post-it	p 80
C. Les messages inadaptés au Post-it	p 85
D. Durée de vie des Post-it	p 86
VI. Les perceptions du Post-it	p 90
A. L'univers englobant du Post-it	p 90
B. Les perceptions positives du Post-it	p 91
C. Les perceptions péjoratives du Post-it	p 93
VII. L'avenir du Post-it	p 95
A. Les supports de substitution envisagés	p 95
B. L'évolution du Post-it	p 97
Bibliographie	p 99
Annexe méthodologique	p 100

INTRODUCTION

Cette étude se situe dans le cadre des travaux du laboratoire Creanet du Département UCE du CNET, qui visent à développer des idées de nouveaux services que pourrait proposer France Telecom.

La demande formulée à Argonautes était de repérer la diversité des usages et des fonctions du Post-it en France aujourd'hui, chez les particuliers et dans les entreprises, dans le but d'imaginer ensuite comment transférer ces usages et fonctions soit à du vocal, soit toujours à du visuel, mais technicisé.

A partir de cette requête, la recherche a été orientée vers l'observation des pratiques mettant en scène le Post-it dans différents systèmes de communication qui comprennent la circulation de données et des relations sociales. La particularité des usages et des fonctions du Post-it ainsi que les occasions de son utilisation ont été identifiables grâce à la prise en compte des autres supports d'information et moyens de communication à disposition des utilisateurs. La recherche a été organisée en combinant trois grands axes d'analyse des usages du Post-it : le Post-it pour soi et le Post-it dans l'interaction ; le Post-it et son rapport avec les autres supports et moyens de communication ; le Post-it dans l'univers domestique et le Post-it dans l'univers professionnel.

Nous avons travaillé avec une approche sociologique qualitative, à une échelle micro-sociale, en centrant notre observation sur les pratiques, les opinions et les perceptions des individus, ainsi que sur les interactions sociales concrètes qu'ils entretiennent avec leur environnement.

L'enquête a été effectuée sur une période de deux mois (avril-mai 98), et quatre techniques de recueil d'informations ont été utilisées : l'entretien semi-directif approfondi ; l'observation participante «aménagée» ; l'animation de groupe ; la photographie. Les lieux des entretiens et de l'observation participante ont concerné le milieu professionnel et domestique. Une animation de groupe a été réalisée, ainsi que huit entretiens en milieu professionnel, et six en milieu domestique.¹

Dans le milieu domestique, nous avons cherché à replacer l'usage du Post-it dans son contexte, dont nous avons fait l'hypothèse qu'il est organisé à la fois par la disposition de l'espace et l'affectation des pièces du logement, et par les technologies de communication présentes dans le foyer.

¹ Voir en annexe le détail de la signalétique des personnes rencontrées, et les précisions méthodologiques.

Le milieu domestique dans cette enquête, lieu d'observation des pratiques du Post-it, n'est pas homogène. Il varie selon la disposition et l'affectation des pièces en fonction du nombre et de l'activité des occupants. Sur les six foyers visités, quatre personnes sont célibataires. Parmi celles-ci, deux vivent dans un studio avec cuisine séparée, dont l'espace est divisé en «coins» (pour dormir, manger travailler...). Une personne vit dans un appartement de trois pièces dont l'occupation répond à une division du temps passé à la maison (loisir, réception, repos). La dernière est psychanalyste et a divisé son appartement en deux lieux distincts : une pièce à usage professionnel, l'autre étant strictement privée. Une des deux familles interrogées a aussi affecté des espaces à l'activité professionnelle, dans la mesure où la femme est bénévole dans une association et le mari professeur. Enfin, le couple interrogé et leurs deux enfants habitent un appartement de quatre pièces où chaque enfant dispose de sa chambre. La «salle à manger» est le lieu de réception et de rassemblement de la famille lors d'activités communes. Les lieux d'habitation sont donc plus ou moins cloisonnés et répondent à des usages différents selon les occupants. L'usage du Post-it a pour cadre cette distribution de l'espace elle même liée aux relations interpersonnelles que les occupants établissent entre eux et avec les connaissances extérieures (famille, amis, collègues...). Enfin, l'équipement des ménages en appareils de communication est également variable : une seule personne possède un fax , trois des six ménages possèdent un ordinateur (dont 2 multimédia avec une imprimante) et tous ont des répondeurs téléphoniques.

Toutefois, il ne nous a pas été possible de mettre en lien de façon systématique des usages différenciés du Post-it en fonction de la diversité des espaces et des supports de communication dans le foyer.

Dans le milieu professionnel, les huit entreprises visitées vont de la petite agence aux services publics, principalement dans le secteur tertiaire.² Les effectifs des services varient de 2 à 20 personnes. Deux «commerces» ont été visités : une pharmacie et une librairie-maison d'édition. Excepté dans ces lieux, deux des personnes interrogées disposent d'une pièce pour elles seules alors que les quatre autres partagent leur lieu de travail avec une deuxième personne. Dans tous les cas, toutes sont pourvues d'un bureau, d'espaces de rangement et d'une partie de mur susceptible d'être appropriée comme espace d'affichage. Cinq personnes sur six travaillent sur ordinateur, trois utilisent l'e-mail et toutes disposent d'une ligne téléphonique.

Une partie des résultats montre que s'il existe bien une particularité de l'activité professionnelle quant aux usages du Post-it, plus centrés sur la transmission d'information

² Voir en annexe dans les précisions méthodologiques les contraintes rencontrées lors du recrutement des lieux professionnels.

que sur la fonction «gestion du temps», les frontières entre univers domestique et univers professionnel sont perméables, et permettent des transferts de pratiques.

Après avoir rappelé en préambule les principales caractéristiques perçues du Post-it, nous analyserons les modalités d'usage du Post-it (chapitre I), les différentes fonctions liées à son utilisation dans le milieu professionnel et domestique (chapitre II), les supports et les lieux du Post-it (chapitre III), les autres supports et moyens de communication utilisés (chapitre IV), les messages du Post-it (chapitre V), les perceptions des utilisateurs à l'égard du Post-it (chapitre VI) et les idées prospectives quant à l'évolution du Post-it (chapitre VII).

Par ailleurs, l'ensemble des résultats de l'enquête est organisé en cinq volumes :

- volume 1 : Synthèse des résultats
- volume 2 : Analyse détaillée des résultats (le présent volume)
- volume 3 : Présentation de deux monographies, une pharmacie et une librairie-maison d'édition
- volume 4 : Illustrations visuelles et verbales de l'utilisation du Post-it
- volume 5 : Texte des entretiens.

PRÉAMBULE : LE POST-IT, UN PAPIER JAUNE QUI SE COLLE

Lors des entretiens, il n'a pas été nécessaire de préciser ce qu'était un Post-it, tout le monde sait à quoi cela fait référence. La marque est devenue un terme générique. Le Post-it est un objet familier, bien intégré dans l'univers domestique et professionnel. Le Post-it peut aussi devenir le point de référence à partir duquel les autres supports de même type sont définis. C'est ainsi que les feuilles colorées de blocs-notes de format carré sont nommées les «*faux Post-it*», ce qui souligne par défaut, les qualités du Post-it.

Néanmoins, si la première chose qui vient à l'esprit à l'évocation du mot Post-it est un «*papier transparent ou pas qui se colle et se décolle n'importe où*», «*un papier jaune adhésif*», ou «*un papier jaune de différentes tailles à coller*», la gamme des produits Post-it est suggérée, mais mal connue. A titre d'exemple, lors de l'animation de groupe, une femme connaissait beaucoup de formes différentes de Post-it (comme les Post-it pré-imprimés, les Post-it en bandelettes pour passer des fax...), ce qui a suscité dans l'assemblée un étonnement révélant une méconnaissance de la palette de produits Post-it au delà de quelques couleurs et formats de blocs et des Post-it marque-page.

Au cours de la table ronde, le Post-it a été défini par des éléments faisant référence à sa matérialité, aux occasions d'utilisation, à ses fonctions et à ses supports.

Le Post-it est en premier lieu défini par les éléments qui le composent, comme : *le papier, la colle, la couleur, la transparence, les différents formats et modèles, l'épaisseur des blocs*. La qualité et la couleur du papier, l'aspect collant semblent être les éléments caractéristiques du Post-it.

Le papier lisse, épais, velouté, agréable, tient bien sur le support et est un signe de bonne qualité.

La couleur qui est *gaie, ludique, pratique, sert à repérer, visualiser, différencier, hiérarchiser*. L'un des participants fait ainsi part du fonctionnement d'un code-couleur dans son entreprise que tout le monde a intériorisé :

«Le rouge, c'est pour les choses très importantes à faire dans l'heure. Le vert et le jaune, ça peut attendre 2/3 jours. Tout le monde a le même code, c'est une organisation, C'est mon chef de service qui m'a expliqué le code.»

Les participants s'entendent sur le fait que la couleur donne aussi son aspect sympathique au Post-it, dans la mesure où elle permet d'*égayer*, mais aussi de *montrer son humeur*.

La qualité propre au Post-it est son aspect collant et repositionnable. Une personne interrogée exprime avec netteté ce qui différencie le Post-it du papier :

«Un Post-it qui ne colle plus c'est un Post-it mort. Si ça ne colle plus, ce n'est plus un Post-it, c'est un bout de papelard qui traîne!»

Le Post-it est rattaché aux occasions qui induisent son utilisation telles que *l'absence, le travail, des courses, une urgence*.

Dans ces circonstances, le Post-it remplit plusieurs fonctions, telles que : prise de notes et de messages, pense-bête, marque-page, rappel. Le Post-it est utilisé à l'égard d'un destinataire pour transmettre une information et aussi à des fins personnelles, pour se rappeler.

L'aspect non utilitaire (de décoration, de collection ou d'expression artistique) est évoqué avec amusement, mais aucun des participants n'envisage effectivement l'utilisation de Post-it comme cela.

Enfin, le Post-it est associé aux supports fixes ou mobiles sur lesquels il est collé. Ceux-ci relèvent de l'univers professionnel (*téléphone, ordinateur, bureau, courrier, dossier...*), de l'univers domestique (*frigo, livre miroir, porte...*) et des objets personnels (*portefeuille, agenda, carte orange...*).

Ce sont ces différents éléments constitutifs du Post-it que nous avons analysés plus précisément au cours des entretiens, et que nous allons présenter maintenant.

I- LES USAGES DU POST-IT

A- Origine de l'usage

1- Dans le milieu résidentiel

Il semble que, le plus souvent, le Post-it vienne de l'univers professionnel. Les personnes se sont habituées à l'utiliser dans ce cadre en remplacement d'autres supports de communication :

«Au travail, très peu de personnes l'utilisaient autour de moi, mais je m'y suis mise. Avant, j'utilisais un trombone et du papier, puis du 'roll fix' non permanent que je collais sur du papier et que je décollais à souhait. Puis j'ai utilisé des Post-it.»

L'abondance de fournitures au bureau permet un «détournement» des petites fournitures qui a amené le Post-it à la maison :

«J'ai découvert le Post-it quand je travaillais dans la pub, dès 1981. Ils étaient très généreux en fournitures de bureau. Je prenais alors des blocs que j'utilisais chez moi.»

L'univers professionnel est aussi le lieu de familiarisation à des pratiques mettant en scène le Post-it. La découverte de l'usage du Post-it peut alors se faire par imitation de pratiques effectuées par les collègues, que l'on s'approprie :

«La révélation du Post-it est récente. C'était au labo où S. utilisait des Post-it, des signets avec dévidoir pour marquer des livres. Je tiens ma méthode d'utilisation des Post-it d'elle. J'ai vu des livres marqués comme ça.»

La connaissance du Post-it peut, au contraire, être liée à des échanges interpersonnels établis dans le cadre la famille. L'usage du Post-it est ainsi introduit par «initiation» de la part d'un proche :

«Je les ai vus pour la première fois quand ma fille avait 13 ou 14 ans. Elle me laissait des petits mots gentils partout : dans le frigo, sous mon oreiller...»

L'échange amical est également une autre occasion de découverte. Il arrive en effet que le Post-it «se passe» entre amis :

«Un jour, une copine m'a donné un bloc et je l'ai utilisé pour mon diplôme parce que ça me permet de voir les choses que j'ai à faire, les choses auxquelles je dois penser, les idées.»

Comme le laisse entrevoir la citation précédente, il arrive que le Post-it soit présent dans l'entourage du futur utilisateur sans que celui-ci en consomme régulièrement, jusqu'à l'occasion d'une activité précise où le Post-it est utilisé de manière intensive. L'activité associative est l'une des occasions d'utilisation intensive :

«J'en utilise beaucoup depuis que je travaille dans l'association. C'est d'ailleurs la principale occasion d'utilisation des Post-it. C'est celle qui m'entraîne dans la plus grande consommation. L'utilisation des Post-it est liée à mon activité associative.»

2- Dans le milieu professionnel

Dans le milieu professionnel, l'utilisation du Post-it est moins liée à une initiative personnelle. Le Post-it est présent sur le lieu de travail, les commandes de réapprovisionnement se font indépendamment de l'utilisateur qui s'adapte à l'organisation du système de communication en place :

«J'ai découvert le Post-it par hasard en en trouvant un jour sur mon bureau.»

Mais le Post-it peut suivre aussi le chemin inverse : de l'univers domestique, il pénètre dans les pratiques professionnelles :

«J'ai d'abord découvert le Post-it chez moi. Un jour vous commencez et vous ne pouvez plus vous arrêter!»

La diffusion du Post-it au sein d'un service peut être élargie à l'initiative d'une personne particulièrement intéressée par les articles de fournitures de bureau. Le Post-it remplace petit à petit des supports de papier utilisés habituellement :

«Avant, on utilisait des blocs carrés de publicité d'entreprises ou des chutes de papier données par le service reprographie qui les reliait pour en faire des blocs. Ça fait 6 ans qu'on utilise des Post-it, c'est depuis que j'ai rencontré mon mari qui travaille dans les fournitures de bureau. Je montre souvent des nouveaux trucs aux collègues parce que j'adore ça, et si ça leur plaît, elles passent la commande, puis ça se répand dans les autres services. Il y a aussi un commercial qui vient nous proposer des catalogues.»

La découverte de l'usage du Post-it apparaît donc provoquée par de multiples situations, ce qui atteste sa présence dans le milieu professionnel et résidentiel. Le Post-it semble être un objet convivial. En effet, quelle que soit l'occasion qui est à l'origine de l'utilisation du Post-it, nous remarquons que la découverte se fait par le biais de l'échange interpersonnel dans le cadre de relations professionnelles, familiales ou amicales. Le Post-it prend alors sa place selon les besoins de l'utilisateur.

A priori, le Post-it est un objet dont l'utilisation a été «transférée» de l'univers professionnel à l'univers domestique. Toutefois, aujourd'hui, l'usage du Post-it n'est plus différentiel : il est en effet un objet inscrit dans le quotidien, aussi bien à la maison que sur le lieu de travail.

B- Types de Post-it utilisés, provenance et localisation

1- Provenance des Post-it

Dans le milieu résidentiel, les Post-it proviennent du bureau, de relations extra-professionnelles ou du commerce. En tout cas, les Post-it semblent être achetés à contre coeur, comme si leur gratuité sur le lieu de travail leur enlevait leur valeur marchande, ou plus précisément leur effet d'appel à l'achat. A quoi bon dépenser de l'argent alors qu'on pouvait se servir au bureau ?

«Il n'y a sûrement pas beaucoup de particuliers qui achètent des Post-it. On les trouve dans les bureaux.»

En revanche, si la démarche d'achat peut avoir un effet de réduction de la consommation, elle permet aussi le choix qui n'est pas possible quand les Post-it sont récupérés ou offerts :

«Maintenant je suis obligée de les acheter. J'ai des carrés jaunes, je n'aime pas les rectangulaires car ils sont trop encombrants. J'ai un bloc en cours et quelques fins de blocs de Post-it publicitaires en réserve que j'ai récupérés. Dans un tiroir de mon bureau, il y a un bloc publicitaire qu'on m'a donné récemment lors d'un congrès et dont je ne me sers jamais. Je vais acheter des Post-it pour mettre ici, mais je n'aime pas les fuschias et les bleus.»

Il apparaît que l'approvisionnement systématique ne correspond pas toujours à un réel besoin et peut aboutir à un stock inutilisé de Post-it «indésirables». Certains font une

différence entre les «vrais Post-it» et les Post-it publicitaires qui sont parfois offerts aux particuliers au moment des fêtes de fin d'année :

«Mon mari a des Post-it par son travail et moi j'en ramène du bureau, je n'en achète jamais. Je dois avoir 70 blocs de Post-it. Ils arrivent en masse au moment des fins d'années. On nous donne ça comme les banques donnent des calendriers. Ils sont de couleur blanche avec des dessins, des messages publicitaires, le nom des fournisseurs, mais ce ne sont pas des Post-it de marque. J'en ai des jaunes, des vrais que je ramène du bureau. Je n'ai que le format carré, de la forme des bloc-notes. J'ai aussi un tout petit bloc dont je me sers rarement.»

Lorsque les personnes achètent des Post-it dans le commerce, elles tombent parfois sur des «faux Post-it» dont elles remarquent rapidement les défauts par rapport aux «vrais». La qualité de la colle est alors invoquée comme élément différenciateur :

«J'ai aussi acheté de faux Post-it au Monoprix, ça ne colle pas.»

«J'ai acheté des Post-it roses qui ne sont pas de marque, mais la colle n'est pas terrible, ils tombent, c'est irritant. Par contre, les vrais Post-it tiennent.»

Dans le milieu professionnel, les Post-it sont distribués aux employés par la personne qui s'occupe de la gestion des fournitures (la consommation est alors contrôlée) ou bien en libre service (l'utilisateur va se servir dans la réserve de fournitures). Dans ce cas, la consommation dépend de la vigilance de chacun. Certains des utilisateurs soumettent leur consommation à un impératif d'économie («Il y a un bloc dans l'atelier mais je me déplace le plus souvent avec mon bloc pour ne pas en ouvrir 15.»), alors que d'autres ne la limitent pas («Je vais me servir à volonté.»)

2- Couleurs et formats des Post-it

Dans le milieu professionnel, la couleur la plus fréquemment rencontrée lors des entretiens est le jaune, déclinée en plusieurs formats : carré (76 mm de côté, perçu comme le format standard par les personnes interrogées), rectangulaire (petit et grand). Les plus utilisés sont les petits rectangulaires et le format carré. Il n'y a que dans les endroits où les utilisateurs peuvent avoir une influence sur les commandes que l'on trouve une plus grande diversité de Post-it multicolores. La couleur «classique» du Post-it apparaît donc être le jaune.

Certaines couleurs sont chargées symboliquement par les utilisateurs. Par exemple, le rose est associée à la représentation de la secrétaire («*le rose est très tendance secrétaire*»). Le violet est perçu comme une couleur «*inutile*», dans la mesure où il écrase l'écriture. Le vert pomme est une couleur qui, pour une informatrice, est utilisée dans le cadre domestique, alors que le jaune est employé au bureau.

Dans le cadre domestique, la palette de couleurs utilisées est plus vaste. Les Post-it de couleurs vives sont appréciés pour leur facilité à être repérés. Les «*couleurs fluo*» peuvent alors être préférées aux «*couleurs pâles*» :

«Je les achète chez Gibert parce qu'ils ont des belles couleurs. Je prends des couleurs fluo : orange, vert. J'en ai aussi des roses et des bleus pâles mais j'aime moins. J'ai eu des jaunes. J'ai des blocs de 4 couleurs.(...) J'aime les couleurs vives. Les fluos, je les vois tout de suite. Les bleus pâles, les blancs, je les perds. Le Post-it, c'est le papier qui doit se repérer tout de suite.»

Le choix de la couleur peut aussi se poser lors de l'utilisation :

«Les couleurs se superposent et des fois, j'ai envie de changer de couleur, alors je les sépare en plusieurs blocs.»

Si la couleur présente parfois un attrait particulier, elle peut aussi être absolument neutre lors de l'utilisation du Post-it et ne pas fonctionner comme un marqueur visuel :

«Je n'ai qu'un format carré avec plusieurs couleurs, mais là il n'y en a plus qu'une, le bloc touche à sa fin. Mais je n'utilisais pas la fonction couleur, je les prends au fur et à mesure. La couleur n'est pas une signalétique pour moi.»

Cependant, la couleur, pour certains, est envisagée comme un élément pouvant intervenir dans l'organisation des données :

«Ce serait pas mal d'utiliser la couleur pour ordonner les catégories de choses à faire, mais je ne suis pas assez organisée et puis je n'y pense pas.»

La même idée vaut pour les formats, mais n'est pas plus exploitée dans les pratiques :

«L'idéal serait d'avoir des formats carrés pour des numéros de téléphone ou des idées et des formats longs pour des listes où il y a beaucoup de trucs à écrire sinon, je suis

obligée de les assembler ou d'écrire derrière et ce n'est pas pratique du tout, parce qu'on oublie de les retourner, comme c'est normalement collé sur un mur.»

Si pour cette informatrice, certains formats manquent (comme un grand format pour la rédaction de longs messages), d'autres personnes adaptent le format des Post-it en vue d'un usage particulier. Ainsi, les Post-it peuvent subir des transformations en fonction de la taille du message et de la surface disponible du support sur lequel ils seront collés. Le Post-it n'est alors plus un objet standardisé, une marchandise, mais devient un objet personnalisé par le biais des modalités de réappropriation effectuées par le «propriétaire» des Post-it. Ainsi, le cadran de l'ordinateur d'une personne interrogée dans le milieu professionnel est bordé de Post-it retaillés contenant des informations courtes lui servant dans son travail, tels qu'une bande collante d'un Post-it découpée au cutter, un Post-it rectangulaire découpé en deux dans le sens de la hauteur et scotché sur le côté opposé à la bande collante ou un Post-it rectangulaire découpé mais pas collé avec du scotch. L'informateur exprime de manière explicite son rôle actif dans la «fabrication» des Post-it :

«Je fabrique mes Post-it. J'en fais des petits en découpant au cutter le bloc rectangulaire.»

3- Localisation des blocs de Post-it

Il est apparu que les Post-it restent en bloc avant d'être utilisés. Les feuilles sont détachées pendant ou après la rédaction du message. Aucun utilisateur ne dissémine des feuilles vierges en prévision d'une éventuelle utilisation (nous verrons que quelques feuilles vierges peuvent être placées sur différents supports mais à des fins précises). Le Post-it est d'abord un bloc avant d'être une feuille.

Les blocs de Post-it ne sont pas posés au hasard. Leur localisation donne des indications sur la place qu'ils ont à la maison ou au bureau dans le système de communication des utilisateurs.

a- Accessibilité du bloc de Post-it

Le bloc de Post-it doit être immédiatement accessible. Deux types de pratiques ont été relevés: des blocs sont posés à plusieurs endroits ou bien toujours présents sur l'utilisateur.

Dans le premier cas, il y a autant de blocs de Post-it que d'endroits «stratégiques» : près du téléphone, sur le bureau, à côté du Minitel, dans la cuisine, dans la chambre. L'univers domestique étant soumis aux seules contraintes de ses occupants, les blocs de Post-it sont

placés à volonté, alors que dans le milieu professionnel, l'espace «personnel» étant restreint, ils restent sur les bureaux ou dans des tiroirs.

Dans le second cas, le bloc de Post-it se trouve dans un objet que l'on transporte toujours avec soi afin de pouvoir l'utiliser à tout moment, dans tout lieu :

«Pendant longtemps, j'en avais un bloc jaune dans ma trousse, et dès que je lisais un bouquin, que je sois à la fac ou dans le métro, je l'avais sous la main pour repérer un bouquin.»

b- Emplacement du bloc sur le lieu de son utilisation

Dans l'univers domestique, le bloc se trouve là où il risque de servir, sur le lieu de l'action qui est liée à son utilisation. Une pratique commune consiste à poser le bloc à un endroit précis afin qu'il soit accessible. Ces lieux peuvent être près du téléphone, sur un bureau :

«J'utilise principalement le bloc qui se trouve sur le bureau près du téléphone. C'est sur celui là que je note les messages téléphoniques.»

Le bloc n'est pas rangé afin d'être visible au moment de son utilisation :

«Il y a un bloc sur mon bureau pour pouvoir l'attraper à toute vitesse. Il n'est jamais rangé.»

Si dans ce cas l'emplacement des blocs est relativement circonscrit, il apparaît au contraire répondre au seul principe d'accessibilité totale :

«J'ai 4-5 blocs de marque-page dans la maison : sur la table ronde, sur le bureau, près du téléphone, près du lit pour marquer les pages de livres ou de revues parce que je n'aime pas faire de cornes sur les bouquins et autre chose, ça glisse. J'ai un carré dans l'entrée (dans le tiroir de la petite table sur laquelle se trouve le téléphone), un petit et un rectangulaire rose (qu'il ne retrouve plus même après avoir soulevé plusieurs piles)».

Le principe d'accessibilité peut parfois être opposé aux préoccupations esthétiques. En effet, le bloc de Post-it doit être immédiatement utilisable, mais s'intégrer au décor de la pièce. L'utilisateur de Post-it doit donc composer avec ses normes concernant le propre et le rangé. Ainsi, cette utilisatrice cache son bloc de Post-it sous un bibelot posé sur le

meuble de la cuisine, puisqu'elle considère le Post-it comme un objet «*laid*», étranger au décor de la maison :

«Je me sers d'un bloc de Post-it posé dans la cuisine sur un meuble bas. Le bloc est caché derrière un objet de cuisine décoratrice (une bouteille et des petits verres en porcelaine décorée posés sur un petit chariot à roulettes) parce que je trouve que le Post-it est laid. J'aime que tout soit bien rangé.»

L'accessibilité du bloc de Post-it entre aussi en contradiction avec la représentation de l'espace de la maison. Chaque pièce étant affectée à un usage particulier, le bloc de Post-it peut être dérangent lorsqu'il est présent dans la cuisine qui est un lieu affecté à la préparation des repas :

«Un bloc n'a rien à faire dans la cuisine. Je le verrais plutôt près du téléphone, mais j'ai un bloc de papier. Je le mets dans la cuisine pour noter ma liste de course et si je dois donner de l'argent à mon fils; je note pour ne pas oublier.»

Interrogés sur leurs modes de rangement et de classement des papiers importants, les utilisateurs de Post-it en milieu résidentiel se scindent en deux groupes. D'une part ceux qui opèrent un classement et un rangement rigoureux de leurs papiers (boîtes d'archive, classeurs tenus à jour) allant de paire avec un intérieur dégageant une impression d'ordre, et d'autre part, des personnes qui avouent un mode de rangement aléatoire (comme l'entassement des documents de toutes sortes sur des meubles puis dans des boîtes à chaussures), voire inefficace lorsque des papiers importants sont égarés. Une comparaison systématique entre les emplacements des Post-it et le rapport à l'ordre appréhendé par l'observation des modes de rangement pourrait peut-être fournir des résultats significatifs quant à la place du Post-it dans le système de gestion des affaires domestiques... Sans aller jusque là, l'observation des lieux de vie des personnes interrogées donne déjà quelques indications. Nous avons pu constater que dans les intérieurs «rangés», les Post-it sont peu visibles et rassemblés dans un lieu circonscrit. Par contre, les intérieurs plus «décontractés» laissent voir un plus grand nombre de blocs de Post-it posés et des Post-it affichés, semble-t-il plus librement.

c- Mobilité du bloc

Le bloc de Post-it est, selon les usages, plus ou moins mobile. Une première pratique peut consister à n'avoir qu'un bloc que la personne déplace d'un endroit à l'autre :

«Mon bloc est sur l'une de mes tables. Il se ballade d'une table à l'autre ou sur un meuble et d'ailleurs il m'arrive de ne pas le retrouver, mais c'est rare parce qu'il est vert fluo.»

A l'opposé, une autre pratique est de multiplier les endroits où sont disposés les blocs, d'en doter ses différents lieux de séjour et de séparer le bloc en plusieurs parties pour assurer une quasi omniprésence du Post-it :

«J'en amène en vacances, ils sont à côté du téléphone. Sinon, j'ai des blocs d'avance. J'en ai partout où je vais. J'ai l'intention d'en acheter d'autres. J'aime bien en avoir d'avance et partout car il faut que je trouve immédiatement les Post-it.

Je ne range pas les blocs, il faut qu'ils soient en évidence, à côté du téléphone-répondeur et sur l'étagère de la bibliothèque où je mets mes petites affaires. J'y stocke mes paires de lunettes et mes Post-it. Mais je ne suis maniaque au point de me dire 'il faut tant de blocs'. Il y a des fois où le bloc se sépare en plusieurs parties.»

d- Usage personnel du bloc

L'usage personnel du bloc est repérable dans la possession par les utilisateurs de Post-it d'au moins un bloc. Dans les bureaux, chacun dispose de son bloc :

«Il y a deux blocs de Post-it en permanence : un sur mon bureau (rectangulaire jaune) et un sur celui de mon patron (même modèle).»

Puisque le Post-it est à usage personnel, l'utilisation du bloc d'un collègue est perçue comme un «vol», alors qu'il est toléré de se servir d'une feuille du bloc d'un collègue, à condition de le laisser à sa place :

«J'en pique sur les bureaux de mes collègues en décollant une partie du bloc».

Lorsque le lieu de travail n'est pas divisé en espaces individuels, le bloc n'est pas possédé par une personne mais «appartient» à un endroit. Aux services techniques de la Mairie, chaque bureau ou table à dessin dispose de son bloc qui n'est pas la propriété d'une personne en particulier dans la mesure où plusieurs personnes sont amenées à s'installer à ces différents postes de travail :

«En fait, chaque bureau a son bloc, donc on utilise la feuille mais on n'emmène pas le bloc.»

A l'opposé de cette utilisation commune d'un même bloc, une pratique consiste à ne pas exposer son bloc sur le bureau pour prévenir toute appropriation du bloc par un collègue :

«Moi, je l'enferme dans un tiroir pour mon usage personnel parce que chacun a son bloc».

e- Lieux de rangement des blocs

L'incertitude du Post-it réside dans sa potentielle indisponibilité. Dans le milieu professionnel, plusieurs personnes interrogées évoquent la «*panique*», «*la catastrophe*» lorsqu'ils ne retrouvent pas leur bloc au moment où ils en ont besoin. Pour parer à cela, deux stratégies sont mises en oeuvre: les blocs sont rangés toujours au même endroit ou bien les blocs sont disposés à plusieurs endroits.

Les blocs peuvent être rangés dans un tiroir pour ne pas disparaître sous les documents jonchant le bureau :

«J'utilise plusieurs blocs qui sont rangés dans le tiroir des petites fournitures indispensables. Il y a deux blocs (un petit et un grand rectangulaires jaunes) dans le tiroir de son bureau, situé à sa gauche, sous son ordinateur. Ils ne sont pas sur mon bureau car c'est pour les trouver facilement. C'est un grand bordel dans mon bureau, il n'y a pas d'agrafes, ni de stylo , ni de bloc de Post-it, car le bordel cache facilement le bloc de Post-it ou le crayon. Ca me dérange d'avoir à chercher pendant trois heures mon agrafeuse en soulevant des piles de trucs!»

«Je mets mon bloc dans le tiroir de mon bureau et je le range après chaque utilisation. Je ne le perds jamais puisqu'il est toujours rangé au même endroit.»

Lorsque cette précaution n'est pas prise, la perte du bloc est possible :

«Ca m'arrive de ne plus trouver mon bloc parce qu'il se coince entre deux dossiers ou alors je ne me souviens plus à quel endroit je l'ai posé.»

L'alternative pour éviter le risque de perte consiste à multiplier le nombre de blocs. Ainsi, certains choisissent de placer des blocs dans des endroits visibles et dans des tiroirs :

«Je dispose de plusieurs petits blocs entamés, disposés à plusieurs endroits : près du téléphone, de l'autre côté du bureau et dans un casier sous le bureau. Actuellement, j'ai 3 ou 4 blocs entamés.»

En plus de ces emplacements (1 bloc sur le bureau à proximité du téléphone, 2 en cours d'utilisation dans un tiroir du bureau et 3 paquets de réserve dans un tiroir du bas), une des personnes interrogées ajoute des fins de blocs dans le premier tiroir de son bureau et dans sa serviette :

«Dans ma serviette, il a un bloc rectangulaire pour ne pas être à court de Post-it au moment où j'en aurais besoin, il en a aussi quelques paquets à la maison, notamment près du téléphone. Quand je ne trouve pas mon bloc de Post-it, c'est la catastrophe, c'est pour ça que j'ai des provisions, c'est pour éviter que ça m'arrive, mais bon, quand ça arrive, tant pis, je prends une feuille de brouillon.»

f- La réserve de blocs

Nous avons vu que plusieurs blocs de formats et/ou de couleurs différentes pouvaient être utilisés en alternance. Les blocs «de réserve» sont en attente d'être utilisés. Dans les bureaux, ils sont stockés par 2 ou 3 au maximum dans un «tiroir à fournitures» et à la maison, ils sont rangés à divers endroits :

«La réserve de Post-it se trouve dans une boîte à fournitures qui est rangée dans le cagibi. Certains sont emballés.»

«J'en ai un rose et un vert stockés dans ma boîte magique qui est un carton dans lequel il y a n'importe quoi. C'est un peu comme un tiroir de bureau qui rassemble des objets d'époque différentes. Cette boîte contient des objets pratiques (comme des piles, du scotch, des crayons, des enveloppes) et des objets offerts que je ne sais pas où mettre. ce sont des petites choses (un jeu d'échecs magnétique, des photos, un agenda...)»

Les Post-it de réserve sont des Post-it rarement utilisés, comme des Post-it publicitaires (les «faux Post-it») qui ne conviennent pas :

«Dans un tiroir de mon bureau, il y a un bloc publicitaire qu'on m'a donné récemment lors d'un congrès et dont je ne me sers jamais.»

C- Consommation et utilisateurs

1- Le Post-it pour les actifs

Les interventions lors de la réunion de groupe font apparaître que la consommation de Post-it est associée à un univers de travail. Les personnes âgées sont totalement exclues de son utilisation, ainsi que ceux qui ne savent pas lire, écrire, qui sont dans la cécité ou handicapés (*aveugle, manchot...*). Les utilisateurs sont vus comme des personnes actives, de moins de 50 ans, travaillant dans le secteur tertiaire, plutôt citadins, avec des loisirs urbains et à l'aise avec les outils de communication modernes. Dans les représentations, la distinction jeunes/vieux fait écho à l'opposition lettre/Post-it. En effet, comme le souligne un intervenant ci-dessous, la lettre est le support de communication qui convient aux «vieux» :

«Les vieux utilisent le côté répressif du Post-it pour donner des ordres, mais pas le côté sympa. Ils utilisent le Post-it par mimétisme face aux jeunes, pour faire 'in'. La lettre leur convient mieux et s'ils utilisent le Post-it, c'est de manière péjorative, car pour eux, ce n'est pas respectueux, donc ils l'utilisent comme brouillon à l'égard d'un jeune qu'ils considèrent implicitement comme quelqu'un de brouillon.»

Le Post-it semble être chargé symboliquement : son utilisation est rattachée à un style de vie (urbain), à une manière d'être (décontractée) exclusivement liés sur le plan de l'imaginaire à la jeunesse. Toute utilisation abusive (par les «vieux») est dénoncée comme une tentative déplacée de faire intrusion dans un ensemble de relations sociales gouvernées (en extrapolant) par les valeurs des jeunes urbains actifs. Dans cette perspective, le Post-it peut être vu comme un signe de distinction séparant les *jeunes* des *vieux*, les *actifs* des *inactifs*.

Une autre dichotomie apparaît sur le plan du métier. Les utilisateurs travailleraient dans le secteur tertiaire, alors que les artisans, les travailleurs manuels du secteur du bâtiment, les artistes, les sportifs ou les personnes oeuvrant dans les métiers du spectacle et de la communication ne sont pas considérés comme des consommateurs de Post-it. Le Post-it ne semble pas l'apanage des métiers perçus comme individualistes. Il est au contraire imaginé dans les bureaux pour adoucir la communication dans le contexte de rapports hiérarchiques. Cette fonction attribuée au Post-it est perceptible dans les expressions employées par les interviewés, comme le Post-it «*n'a pas une fonction hiérarchique*», «*c'est un truc sympa*», «*c'est assez désinvolte*». Néanmoins, l'observation des pratiques ne

va pas dans le sens de cette représentation. Il semblerait au contraire, comme nous allons le voir, que l'utilisation du Post-it soit soumise aux contraintes des rapports hiérarchiques.

2- Le Post-it : un support de communication entre «connaissances»

Les entretiens font apparaître que le Post-it est utilisé avec les personnes fréquentées régulièrement dans le cadre professionnel :

«Il faut avoir une certaine ...pas intimité avec la personne à qui on adresse le Post-it, mais il faut connaître un petit peu la personne, je ne ferais pas par exemple parvenir un message important à mon directeur avec un Post-it.»

Si le Post-it est perçu comme un «raccourci» permettant d'éviter un moyen de communication plus formel, (*«le Post-it n'a pas du tout une fonction hiérarchique, mais une fonction de rapidité désinvolte»*), son utilisation est totalement exclue lorsqu'il s'agit de communiquer avec des individus que l'on ne fréquente pas régulièrement :

«Je n'en envoie jamais aux clients, j'utilise une feuille à en-tête, car le Post-it s'utilise dans le cas d'une intimité professionnelle. Pour les clients, je prends du beau papier ivoire parce qu'il y a une image à respecter.»

Dans le cadre domestique, les utilisateurs de Post-it ne sont pas concernés par des normes d'utilisation selon l'interlocuteur. Le Post-it est un support de papier parmi d'autres et il ne semble pas être soumis à un code de communication précis :

«J'en reçois de mon mari, mais ça peut être le Post-it comme n'importe quel papier. Il me met un Post-it sur la table ou bien un bout de papier.»

Si aucune restriction n'est formulée concernant les utilisateurs autorisés du Post-it, son aspect utilitaire se traduit par le fait qu'il ne concerne que les personnes qui maîtrisent l'écrit. Le Post-it n'est en effet pas utilisé par les enfants en bas âge. Le Post-it n'est pas un «jouet» laissé à portée des enfants. Ainsi, seul le fils aîné d'un couple interrogé possède un bloc de Post-it posé sur le bureau de sa chambre dont il se sert à l'occasion de son travail scolaire ou pour laisser un message à sa mère en cas d'imprévu.

3- Une consommation variable

On observe que les personnes interrogées ne peuvent pas définir avec précision la quantité de Post-it utilisée. Ce qui est certain, c'est que la consommation est variable. Elle dépend de l'activité de l'utilisateur.

Le Post-it est utilisé abondamment dans certaines occasions, comme dans :

- la gestion d'un litige :

«A la maison j'ai commencé à m'en servir quand on a eu des problèmes avec l'entrepreneur qui devait nous construire une maison. Je m'en suis servi pour repérer des informations sur le contrat et faire des recherches. Je n'écrivais pas dessus, je les reprenais et je les remettais en bloc.»

- la préparation d'un diplôme :

«Ma consommation varie. Quand je sais qu'il faut que je pense à beaucoup de choses, je vais en utiliser beaucoup, je vais écrire beaucoup de trucs et pendant plusieurs semaines je peux n'en utiliser qu'un comme ça.»

- une période de travail intellectuel intense :

«J'ai une consommation assez erratique. Je peux utiliser un bloc pour un bouquin, mais je peux aussi utiliser 3 feuilles en un mois. J'ai une activité où je suis exécutant et exécuteur, donneur d'ordres et programmeur.»

Dans le milieu domestique, le Post-it est donc mobilisable de manière plus soutenue lorsque son utilisation permet une gestion de données à traiter occasionnellement.

Dans l'univers professionnel, le Post-it semble plus intégré au système de communication entre l'utilisateur et ses collègues. Les occasions d'utilisation sont dépendantes du cadre professionnel et sont soumises à moins d'aléa que dans le milieu domestique :

«Il y a toujours un bloc de Post-it, j'utilise à peu près de 2 à 5 Post-it par jour.»

«Je consomme 4 petits blocs par mois. Je reçois des Post-it une fois par semaine au retour de ma demi journée de repos de la part de la comptable qui prend les appels téléphoniques à ma place.»

D- La rédaction des Post-it

Les pratiques de rédaction du Post-it se distinguent de la rédaction d'une lettre par exemple, dans la mesure où le format du Post-it, son verso en partie collant et sa présentation en bloc sont des éléments qui le distinguent des autres supports papier. Les pratiques observées ne présentent pas de différences induites par le contexte domestique ou professionnel d'utilisation du Post-it.

1- La feuille sur le bloc

Lors de la rédaction du Post-it, une pratique fréquente consiste à laisser la feuille sur le bloc :

«Je ne détache pas la feuille du bloc car on a plus de rigidité du support pour écrire.»

Une autre méthode rencontrée est de coller le Post-it sur le document qu'il accompagnera :

«J'écris toujours sur le bloc. Si je joins un Post-it sur un document, je le colle et j'écris après, mais sinon, je détache la feuille après.»

Le Post-it est un objet manipulé et une pratique courante est de ne pas utiliser les dernières feuilles du bloc parce qu'elles sont sales ou qu'elles ne collent plus :

«J'utilise la dernière feuille du bloc si elle colle. Par contre si la colle n'est plus protégée parce que j'ai piqué une moitié de bloc à quelqu'un, là je jette la dernière feuille.»

«Je n'utilise pas le bloc jusqu'à la dernière feuille. Je mets au moins les deux dernières feuilles à la poubelle parce qu'elles sont sales en général.»

En outre, une autre manière de faire rapportée est de ranger son bloc dans un tiroir, ce qui permet de le garder propre jusqu'à la fin :

«J'utilise le bloc jusqu'à la dernière feuille parce que je déteste le gaspillage de papier.»

2- Rapport entre le nombre de Post-it utilisés et la taille du message

L'observation des pratiques relatives aux Post-it met en évidence deux conceptions opposées de la relation entre le Post-it et son message. Un message doit pour certains interviewés, n'être contenu que sur un seul Post-it, alors que pour d'autres, plusieurs Post-it peuvent être utilisés dans le cas où un seul ne suffirait pas.

Lorsque le message est trop long pour tenir sur un seul Post-it, il est inscrit sur deux Post-it collés l'un à côté de l'autre, mais jamais plus chez les personnes rencontrées :

«Sur un livre, quand les notes sont trop longues, je prends deux Post-it et je les mets l'un à côté de l'autre, mais je n'en prends pas plus de deux.»

Quand deux Post-it sont nécessaires, ils peuvent aussi être collés l'un à l'autre à l'aide de scotch pour assurer la continuité du message :

«J'utilise plusieurs Post-it quand le message est trop long. Je joins les deux Post-it bord à bord et je mets du scotch. Je ne les mets pas collant sur collant parce que ça prendrait de la place et ça ferait seulement l'équivalent d'un Post-it trois quart, c'est une perte de place. J'en prends deux au maximum.»

A l'opposé de ces pratiques, le même message doit être inscrit sur un seul Post-it, et la dispersion d'un même message sur plusieurs Post-it semble impensable. La pratique consiste alors à surcharger le Post-it initial, voire à utiliser un autre support :

«Si le message est trop long pour le Post-it, je n'en prends jamais plusieurs ; je prends autre chose ou je le surcharge.»

Dans le cas de la surcharge du Post-it, l'utilisation du verso du Post-it est rare dans la mesure où cette face qui est celle de la bande collante n'est jamais exposée au regard de manière directe :

«Je remplis les Post-it au maximum. J'écris dessus plusieurs fois de suite ou je le retourne et j'écris au dos, mais je n'aime pas faire ça parce qu'après j'oublie de le retourner et je perds une partie de l'information.»

Par ailleurs, concernant le lien entre taille du message et taille du Post-it, une autre question est de savoir si un Post-it peut regrouper plusieurs messages courts d'ordre différents. Pour certains utilisateurs, l'intérêt de ne rédiger qu'un seul message sur un Post-it semble résider dans la possibilité de faire disparaître l'information qui n'est plus valable sans risquer d'en jeter d'autres. De surcroît, dans le cas d'un complément d'informations à apporter au contenu initial d'un Post-it, les nouvelles données sont inscrites sur celui-ci ou sur un autre qui reprend l'ensemble des informations :

«Des fois, quand il y a un complément d'informations à apporter, soit je complète le Post-it existant, soit j'en prends un nouveau qui remplace l'ancien.»

Enfin, lorsque des informations de même nature se trouvent sur des Post-it différents, elles sont rassemblées sur un seul.

3- Le style d'écriture

Une distinction est faite sur le plan du style d'écriture pratiqué entre les Post-it rédigés pour soi-même et ceux que l'on destine à quelqu'un. Le principe commun est la lisibilité. Les manières d'écrire varient donc selon le destinataire du Post-it.

a- Les Post-it pour soi

Lorsque les Post-it sont destinés à son auteur, des abréviations et un style télégraphique sont utilisés :

«Je ne m'applique pas quand je rédige un Post-it , j'utilise un style télégraphique avec des tirets.»

En revanche, l'écriture rapide n'empêche pas, au moins chez certains de nos interlocuteurs, le maintien de formules correctes sur le plan de la syntaxe et de l'orthographe comme dans toute occasion de rédaction :

«Je ne m'applique pas du tout quand j'écris un Post-it. Mais je ne supprime pas les articles. Je ne soigne pas mon graphisme mais je soigne toujours mon style. Je mets par exemple 'rappeler untel'. J'utilise des abréviations, mais jamais je ne bâclerais. Si je fais une faute d'orthographe, je corrige, ça m'est intolérable. Si par hasard j'oublie un 's', je corrige, même sur un Post-it.»

La rédaction varie selon le contexte dans laquelle elle s'est effectuée. Lorsque la prise de notes est réfléchie, l'écriture est appliquée alors que pendant une communication téléphonique, elle est rapide et moins lisible :

«Je ne m'applique pas vraiment quand j'écris un Post-it. Des fois ils sont à la limite de l'illisible. Parfois, ça fait un peu brouillon, je griffonne ou je dessine dessus, souvent quand je suis au téléphone. Le Post-it est devant moi et en même temps que je parle, je dessine sur celui qui me sert à ce moment là. Quand je fais une liste réfléchie et que ce n'est pas une écriture rapide, j'essaie de m'appliquer, mais comme il n'y a pas assez de place, je ratatine les mots et ça ne devient plus très clair.»

L'écriture rapide est liée à une situation de communication, alors que l'écriture appliquée est pratiquée dans les autres occasions :

«Je m'applique quand j'écris quelque chose que j'ai cherché sur le Minitel. Par contre, quand on me parle, c'est griffonné.»

b- Les Post-it destinés aux autres

Les Post-it qui sont écrits dans l'optique de rester longtemps ou d'être transmis à un destinataire sont rédigés avec application sur le plan du graphisme et de la composition des phrases :

«Lors de la rédaction d'un Post-it, je me préoccupe de la lisibilité et pas du style sauf pour les Post-it permanents qui sont sur le bord de mon écran. Les Post-it permanents sont aussi utiles pour d'autres personnes qui seraient amenées à bosser sur le projet. Ils sont bien écrits pour être lisibles.»

«Je m'applique quand j'écris un Post-it, surtout sur les Post-it étiquettes qu'on voit tout le temps. Je réfléchis à l'intitulé et j'utilise le même feutre pour que ça fasse homogène.»

Le souci de lisibilité peut amener l'auteur du message à utiliser un deuxième Post-it rédigé au propre si le premier est jugé incompréhensible par le futur lecteur :

«Quand le message est pour mon mari, je peux utiliser deux Post-it. J'écris comme un cochon sur un Post-it quand je prends les notes au téléphone, et j'en reprends un autre sur lequel je m'applique en reformulant le message, puis je jette le premier immédiatement.»

Après avoir vu les modalités d'usage du Post-it, nous allons maintenant examiner à quoi il sert.

II- LES FONCTIONS ET LES OCCASIONS DU POST-IT

Le Post-it est un objet polyvalent en ce sens qu'il peut remplir plusieurs fonctions distinctes selon les occasions de son utilisation qui relèvent d'une part, de la gestion d'informations et d'autre part, de la communication de messages. Le temps dans lequel s'inscrivent ses fonctions s'échelonne du présent au futur, selon que le Post-it est destiné à la communication immédiate de messages ou à la planification. La différence de milieu d'utilisation du Post-it (domestique ou professionnel) n'est pas un élément différenciateur sur le plan des fonctions. En revanche, si l'on répertorie le plus souvent les mêmes fonctions dans le milieu professionnel et domestique, elles sont plus ou moins fréquentes selon le contexte d'utilisation du Post-it. Quatre fonctions principales ont été observées : prise de notes, communication de messages, marque-page, aide-mémoire.

A- Fonction de prise de notes

Le Post-it sert à recueillir des informations dans différentes situations caractérisées dans l'univers domestique par leur courte durée et leur absence d'interlocuteur direct. Il s'agit de prendre des notes :

- au téléphone :

«J'utilise un Post-it pour noter des choses que j'ai demandées par téléphone, par exemple des tarifs de location de voiture, des horaires de train, des numéros de téléphone aux renseignements.»

- à partir du Minitel :

«Je prends des horaires sur Minitel et je griffonne juste les horaires et pas les destinations. J'utilise des Post-it pour consulter les comptes bancaires de mon père sur Minitel. Je regarde où en sont ses comptes et s'il faut faire des virements. Là, je mets les dates et les avoirs des différents comptes.»

- à partir d'un répondeur :

«J'en utilise tout le temps dans mon activité professionnelle pour prendre note des messages sur mon répondeur, pour déplacer des rendez-vous ou pour prendre des coordonnées de gens à rappeler.»

- à l'écoute de la radio :

«Quand j'écoute France Culture ou France Inter, je note des références sur les Post-it.»

- à partir d'un livre :

«Je prends aussi des notes à partir de la bibliographie d'un bouquin. Je m'en sers comme un bloc-notes, mais l'avantage du Post-it c'est que les feuillets sont les uns avec les autres. Quand je lis, je me dis d'un coup 'bon sang, c'est exactement ça!'. Quand un texte me parle, tout d'un coup, je tombe sur une formule, un mot, un concept et je me dis 'paf, Post-it'.»

- à partir de la lecture d'un dossier :

«J'en utilise aussi sur place dans les bureaux de l'association. Quand je lis un dossier en vue de la commission d'admission, je mets la synthèse de ce que j'ai ressenti sur un Post-it que je colle sur le dossier. Il reste sur le dossier, comme ça, je n'ai pas besoin de tout relire, je peux reprendre le dossier en vitesse, ça permet de mémoriser plus facilement.»

- à partir d'une réflexion personnelle :

«Je les utilise comme brouillon puis je reprends les croquis sur mon cahier. C'est juste pour jeter mon idée, c'est aussi bien pour le boulot que pour mes projets personnels.»

Contrairement aux situations rencontrées dans le milieu domestique, la fonction de prise de note sur un Post-it dans le milieu professionnel concerne des situations d'interlocution directe ou bien se fait par intermittence, et s'inscrit dans le temps de la réalisation d'un travail. Les informations notées sont recueillies :

- à partir d'un ordinateur :

«Je note des informations techniques en cours de travail pour ne pas avoir à replonger dans l'ordinateur pour avoir l'information. Je n'utilise pas le bloc-notes de l'ordinateur.»

- à partir d'une situation d'interlocution directe :

«Je reprends des informations que mon patron m'a dites à propos de données nécessaires au projet, comme les exigences particulières d'un client.»

Que ce soit en milieu domestique ou professionnel, le Post-it est un support utilisé pour recueillir, dans l'action, des données qui sont émises par divers moyens ou des idées qui sont exprimées par l'utilisateur et notées sur le vif.

B- Fonction de communication de messages

Dans le milieu résidentiel, le Post-it est utilisé pour communiquer avec les membres de la famille ou avec des correspondants extérieurs. Dans le milieu professionnel, il sert à la communication de messages avec les personnes fréquentées régulièrement.

1- Dans le cadre professionnel

Le Post-it est utilisé pour recueillir et transmettre des informations :

- qui sont destinées au «patron» :

«J'utilise un Post-it ou un autre support papier pour une prise de messages téléphoniques et je note le nom l'adresse, le téléphone et je le transmets à mon patron.»

Le Post-it peut être le support papier privilégié dans ce contexte :

«J'utilise un Post-it quand j'écris un message au propre pour mon patron, ça fait plus propre qu'un morceau de papier.»

- qui sont destinées à un collègue qui n'est pas dans le même bureau, mais qui travaille sur les mêmes dossiers que l'émetteur :

«Je peux aussi noter des trucs pour mon collègue: comme on travaille sur le même sujet, on se passe des ouvrages.»

- qui sont destinées à d'autres services :

«Quand d'autres services me demandent des plans, je mets un Post-it dessus avec 'S.T' (initiales de services techniques), le nom du destinataire et le nom de son service, et je donne le tout aux appariteurs. C'est par souci d'économie, pour éviter de mettre le plan dans une chemise ou une enveloppe.»

- qui sont destinées à des patients :

«Quand les gens n'ont rien pour noter le rendez-vous suivant, je donne une carte de visite, mais ce n'est pas la peine parce que les gens s'en fichent, alors je vais leur donner un Post-it.»

- qui sont destinées à des exécutants dans le cas d'un travail à faire réaliser. Le Post-it sert à fixer des données mais, tout en permettant d'éviter les erreurs, il ne remplace pas la présence vigilante de l'émetteur qui vérifie le bon déroulement du travail :

«Je m'en sers pour les mettre sur mes plans quand je dois faire des agrandissements ou des réductions dans les magasins de reprographie. Je note les pourcentages, je m'en souviens quand j'y vais, et la personne comprend tout de suite. Je lui dis en même temps, je déroule les plans et je lui dis tout au fur et à mesure et il laisse les Post-it sur les plans, il fait les agrandissements et il remet les Post-it. C'est pratique pour lui ou pour les autres employés car ils savent ce qu'il y a à faire, je ne suis pas obligée de répéter ou de vérifier, je ne leur dis qu'une fois, comme ça c'est plus sûr et ça va plus vite pour eux.

Avec le Post-it, ça leur facilite la tâche, parce que tout est là sous les yeux et directement sur les plans. Je vérifie qu'il n'y a pas de Post-it qui se soit décollé ou qui se soit collé sur un autre plan au moment du déroulage. C'est ma grande crainte, si jamais je ne vérifie pas, je risque d'avoir des surprises. S'il y a un très gros temps d'attente, je pars et je laisse mes plans, mais c'est rare car je préfère être sûre s'ils font des erreurs de tirage, s'il y a un problème de plans ils le disent et on trouve ensemble un moyen d'arranger le problème, donc c'est mieux de rester. Le Post-it me rassure, ça représente une sécurité supplémentaire. Normalement, ce que j'ai écrit, je l'ai réfléchi alors que dans le magasin ça va très vite et on risque de se tromper si c'est à ce moment là qu'on se décide sur ce qu'on a à faire.»

- lorsqu'un interlocuteur est occupé ou absent :

«J'écris dessus parce quand on me téléphone j'ai le Post-it et le crayon à la main, donc j'écris dessus. Si la personne est là je ne lui donne pas le Post-it, je lui dis le message, et comme il y a toujours des coordonnées à marquer, comme ça je suis sûr de ce que je lui dis, mais ça arrive aussi qu'une personne soit au téléphone et que j'ai quelque chose à lui dire, alors je l'écris sur un Post-it et je lui colle...sous le nez.»

2- Dans le milieu domestique

Dans le milieu domestique, le Post-it est au coeur de situations de communication et d'interaction entre les membres de la famille d'une part et entre ceux-ci et des personnes extérieures au foyer d'autre part. Un premier type de pratiques concerne des situations de communication où le Post-it comble l'absence de son auteur auprès du destinataire.

Ainsi, le Post-it est utilisé en prévision d'une absence pour laisser des recommandations, en particulier à un enfant :

«Je m'en sers pour écrire des messages à mon fils. Le mercredi, il a droit à son Post-it collé sur la table de la cuisine à l'emplacement où il s'installe. Je lui mets le menu sur le Post-it, ce qu'il doit réchauffer.»

Il est aussi employé pour rappeler une action à faire :

«Je lui rappelle les choses qu'il a à faire. je lui laisse des Post-it dans la cuisine, comme 'n'oublie pas de remettre le réveil pour moi', parce que je sais qu'il va aller dans la cuisine pour prendre son petit-déjeuner. Sur son sac de voyage, je lui mets 'n'oublie pas de prendre ta brosse à dents'. Je fais aussi les listes de courses pour lui quand il va les faire le dimanche.»

Un deuxième type de pratiques se rapporte à la communication de documents à un destinataire par l'intermédiaire du Post-it. Il est ainsi le support d'informations qui explicitent le contenu des pièces qu'il accompagne. Deux types de destinataires ont été relevés : les connaissances amicales et les instances administratives. Ainsi le Post-it est utilisé pour accompagner des chèques envoyés par courrier au propriétaire ou aux assurances. Un interlocuteur porte par contre les chèques à créditer sur son compte en banque directement à l'établissement :

«J'en utilise dans mon courrier pour accompagner les chèques pour le loyer et les assurances mais par pour la banque où je vais les porter moi même.»

Les amis peuvent aussi être les destinataires de documents de diverses sortes joints d'un Post-it :

«Il m'arrive d'envoyer un Post-it avec un document, comme une photocopie, une feuille d'adhésion, une place de théâtre et je mets 'comme convenu, à bientôt' .»

Nous pouvons émettre l'hypothèse que ces deux destinataires de nature différente sont concernés par la même pratique, dans la mesure où les liens qu'établit avec eux l'émetteur de Post-it l'autorisent à en faire usage. Dans le cas de connaissances amicales, la proximité entre les personnes et la fréquence des rapports permettent la transmission de messages courts qui ignorent les codes de rédaction de la lettre, comme les formules de politesse par exemple. Quant à l'autre type de destinataires, que sont les instances administratives, la relation entre émetteur et récepteur est impersonnelle, elle n'est pas basée sur une connaissance de l'autre, ce qui l'exclut de l'échange de formules conviviales. Ainsi, nous pouvons supposer que des situations de proximité ou d'impersonnalité dans les échanges produisent les mêmes pratiques en ce qui concerne l'utilisation du Post-it en tant que support (alors que le style du message peut varier).

Si le Post-it est le plus souvent utilisé pour communiquer des messages sans qu'il y ait de retour de la part du destinataire (il doit seulement induire une action de la part de celui-ci), dans une situation d'interaction, le Post-it circule entre l'émetteur et le récepteur. Le récepteur peut alors répondre au message qui lui était destiné. Une personne interrogée utilise le Post-it pour transmettre des données à quelqu'un d'extérieur qui, en retour, note un message sur le Post-it :

«J'utilise un Post-it pour mettre le relevé des compteurs. Je le colle sur l'extérieur de la porte. La personne qui fait les relevés y met un petit mot, comme 'relevé le tant, merci'.»

C- Fonction de marque-page

Une troisième fonction identifiable est celle de marque-page. Pour cette fonction, on ne note pas de distinction d'usage entre le milieu professionnel et l'univers domestique. Le Post-it est utilisé de deux manières différentes. La première combine la fonction de marque-page et celle de prise de notes quand le Post-it est annoté. La deuxième façon consiste à utiliser le Post-it vierge qui fait fonction de marqueur visuel.

1- Le Post-it annoté

Dans un livre, le Post-it est utilisé comme marque-page et comme support de notes relatives au contenu de la page marquée. Ces notes peuvent être une synthèse d'idées qui permet une lecture rapide quand le lecteur revient sur le texte :

«J'en utilise comme marque-page. Si je lis un bouquin, je prends des notes sur un Post-it au lieu de prendre des notes sur un bloc-notes à part, je synthétise l'idée qui m'intéresse

et je le colle sur la page concernée, comme ça, je retrouve la page en le feuilletant et je peux relire le contexte.»

Les inscriptions du Post-it sont quelques fois plus brèves et ne reprennent que quelques mots de la page concernée :

«J'en m'en sers de marque page, avec ou sans écriture, collés au bord des pages. Les inscriptions sont relatives au contenu de la page sur laquelle ils sont collés (style très abrégé) : c'est le nom du produit qui est décrit à la page où je suis, ou la liste toxicologique dont j'ai besoin.»

Le Post-it qui sert de marque-page peut aussi contenir des codes qui font référence à des passages soulignés dans le texte et qui sont aussi notés sur un autre support. Le Post-it permet la liaison entre deux documents (ici un livre et un cours) :

«J'utilise des Post-it pour préparer mes cours. Je découpe des Post-it que je colle sur le haut des pages et qui renvoient à une partie de mon cours. C'est pour souligner des passages que je vais lire ou bien reprendre et qui me semblent correspondre aux grandes lignes du texte. En haut du morceau du Post-it, je mets une lettre ou un chiffre qui renvoie à mon cours. Les lettres renvoient à l'introduction de mon cours, je me reporte à la page et aux passages soulignés ou entre crochets.»

2- Le Post-it vierge : un repère visuel

Le Post-it est utilisé vierge, uniquement pour marquer la page à partir de laquelle il faudra reprendre la lecture :

«Je prends des Post-it sur mon lieu de travail que j'utilise comme marque-page dans mes livres que je lis lors de mon trajet en RER.»

Mais il est aussi placé à la tête de chapitre pour signaler la présence d'informations importantes et régulièrement mobilisées dans les pages du chapitre. Dans ce cas, le Post-it reste longtemps :

«J'en mets aussi des vierges quand ça tombe sur la tête de chapitre. Je m'en sers pour repérer des trucs très intéressants ou que j'utilise souvent sur des livres de référence.»

Remarquons que le Post-it vierge qui fait fonction de marque-page peut être récupéré pour une utilisation similaire ultérieure ou bien être détruit dès qu'il n'y a plus lieu de repérer une page :

«On en utilise quand on va chercher des extraits de compte. On prend les classeurs des comptes, on regarde les bulletins de paye et avec le Post-it, on marque l'emplacement d'une prime particulière et on calcule les primes qu'on a touché. Ça nous sert pour préparer un budget. C'est utilisé comme marque-page. On le colle en haut de la page, ce sont des petits que j'ai ramenés du bureau, on n'écrit rien dessus, on les garde et on les recolle les uns aux autres et on les recolle sur le bloc. On les laisse juste le temps de faire les additions et après on les enlève.»

«Je m'en sers comme marque-page pour les livres d'illustration qui me servent pour la recherche d'images pour la création de documents. Quand l'image est récupérée, je les mets à la poubelle.»

La fonction de marque-page peut aussi concerner un interlocuteur : un document est distingué en vue de faire lire le passage à quelqu'un :

«J'en mets dans des quotidiens pour visualiser certains articles. Je m'en sers de marque-page pour attirer l'attention de celui à qui je dois présenter l'article.»

Le Post-it ne sert pas de repère visuel uniquement sur les pages d'un document écrit. Il permet également d'attirer l'attention :

- sur une limite de cadrage quand il est posé sur un plan :

«Quand je dois faire une photocopie laser, je prends le Post-it et je le colle à l'endroit où doit s'arrêter le cadrage, je m'en sers pour limiter la marge de mon cadrage et dessus j'écris le pourcentage d'agrandissement et le nombre de photocopies à faire.»

- sur un lieu quand il est posé sur une porte :

«Je colle un Post-it sur lequel je n'écris rien sur la porte d'entrée pour la singulariser quand des gens viennent.»

Le Post-it vierge est un repère dans l'espace. Sa singularisation et sa signification ne passent donc pas forcément par l'inscription d'un message, mais aussi par le choix de son

support. Dans ce cas, le Post-it est un signe visuel et renvoie à un signifié de l'ordre de la marque.

D- Fonction d'aide-mémoire

La fonction de pense-bête du Post-it semble être la mieux partagée. Le Post-it est chargé d'informations dont on sait que la mémoire seule ne suffit pas pour les retenir. Quelles sont ces informations et combien de temps sont-elles «sauvegardées» par le Post-it ? En plus de cette aide à la mémoire, le Post-it est utilisé en vue d'une planification de choses à faire. Le Post-it s'inscrit donc dans le temps de l'action à faire qui est le présent, le futur proche, le futur indéterminé ou le futur lointain. Il est placé à des endroits que l'utilisateur ne peut pas éviter (téléphone, agenda, porte d'entrée...). Ainsi, le choix du support est constitutif de la fonction d'aide-mémoire.

1- Pour une action en cours

L'aide-mémoire contient des informations concernant une action en cours. Le Post-it en question peut être posé sur le bord de l'écran de l'ordinateur sur lequel la personne travaille. Le Post-it vient en complément de l'outil informatique dont la manipulation pour la recherche d'informations paraît plus contraignante que leur inscription définitive sur un Post-it :

«Je m'en sers comme aide-mémoire pour des informations techniques. C'est un moyen de gestion, d'exploitation de l'information. C'est plus simple de noter une information sur un Post-it que de basculer sur un autre fichier quand je suis en train de travailler sur l'ordinateur. Les informations concernent la couleur, la typographie pour le projet en cours. Par sécurité, je préfère avoir une trace écrite même si l'information est enregistrée sur l'ordinateur. Pour mes maquettes, je fais des sauvegardes quotidiennes et une sortie papier dès que le document est fini.»

2- Pour la journée

L'aide-mémoire est fait le matin et valable pour la journée. Diverses stratégies sont mises en oeuvre pour ne pas oublier le Post-it. Le Post-it peut être collé sur l'objet concerné par l'action à faire :

«Quelquefois je colle un Post-it au milieu de la télé pour ne pas oublier d'enregistrer une émission. Je note 'enregistrer telle émission sur telle chaîne' et je le pose le jour même.»

Le Post-it est aussi posé à côté de l'objet à manipuler pour effectuer l'action :

«Ca arrive que je fasse une petite liste de choses à faire que je mets à côté du téléphone. C'est plutôt pour la journée et après je barre quand c'est fait. La liste reste à côté du téléphone, c'est une liste pour penser à rappeler les gens, je mets juste 'appeler machin' et j'ai les coordonnées sur mon carnet d'adresses.»

Une troisième pratique consiste à coller le Post-it sur l'agenda, lieu de l'organisation du temps. Il est transporté du domicile au lieu de travail et complété pendant le trajet :

«Le premier usage, c'est faire le programme de la journée, toutes les choses auxquelles j'ai pensé en venant au travail que j'ai à faire pendant la journée, je les écris ici ou sur un Post-it chez moi, et je barre au fur et à mesure.»

Ainsi, le Post-it permet une représentation visuelle des actions effectuées (elles sont barrées). Le temps est en quelque sorte matérialisé.

3- Pour le lendemain

L'aide-mémoire est fait la veille pour le lendemain :

- Le Post-it est posé sur l'objet à manipuler pour effectuer l'action :

«J'en utilise beaucoup comme memento. Par exemple 'appeler untel' pour le faire le lendemain et je le colle sur mon téléphone.»

- Le Post-it rappelle des actions à faire :

«J'en utilise pour noter tout ce que je dois faire le matin. Le soir, je mets 'demain penser à ci à ça'. C'est un pense-bête pour penser à poster des lettres, à prendre des rendez-vous.»

4- Dans le futur proche

Le temps du Post-it est le futur proche lorsque les données qu'il rappelle vont être mobilisées pour une action qui se déroule peu de temps après la rédaction du Post-it. Plusieurs pratiques ont été observées :

- L'aide-mémoire est valable jusqu'à ce que l'information ne soit plus nécessaire :

«Pour ma liste de courses, le Post-it me sert à me rappeler ce que je dois prendre, des choses que je n'ai plus et que je dois absolument acheter lors des prochaines courses.»

«Quand je sors, j'écris le code des gens chez qui je vais sur un Post-it . Je ne mémorise pas les codes, je ne vais pas m'encombrer la mémoire avec ça, ça ne m'intéresse pas.»

- L'aide-mémoire est valable jusqu'à ce que l'action soit faite et posé dans un «passage obligé» :

«Je m'en sers de pense-bête, je les mets sur la porte d'entrée pour être sûre de les voir. Je mets des messages en fonction de ce qu'on a à penser. Sur la porte, je mets des choses à ne jamais oublier. Si je dois rendre un bouquin à quelqu'un, je le mettrais en bas de la porte parce qu'on est obligé de le voir.»

- L'aide-mémoire fixe le moment et le contenu de l'action comme ce Post-it qui contient toutes les données de l'action; à savoir l'interlocuteur, la date, les choses à dire :

«Je me fais un Post-it pour moi pour me souvenir de ce que je vais dire à qui quand et comment.»

A l'opposé de cette pratique, le Post-it qui fait office de rappel ne mentionne qu'un mot. Ainsi, le Post-it est explicite seulement pour son auteur qui peut ne pas souhaiter noter des rendez-vous d'ordre personnel sur l'agenda professionnel :

«Je les utilise aussi à des fins tout à fait personnelles, parce que je veux qu'il n'y ait aucune trace, donc je peux marquer 'dentiste', 'notaire', parce que le remue-ménage de la journée me fait oublier tout ça.»

5- Dans un futur lointain

Le Post-it sert enfin de support pour la planification d'événements qui passe donc par l'écrit et permet ainsi de minimiser le sentiment de l'aléatoire qui est lié au futur. Deux pratiques de planification ont été observées induisant à des degrés divers le caractère de prescription des informations.

En premier lieu, l'aide-mémoire s'inscrit dans un futur indéterminé et permet de planifier des choses à faire. Si le Post-it n'induit pas forcément une prescription, il définit un cadre d'action :

«Je prends aussi des Post-it pour noter des listes de choses que j'ai à faire quand je me fais un petit stress parce que ça me permet de ne pas m'embrouiller l'esprit, ça me permet de planifier un peu et de faire les choses dans l'ordre, même si je ne le fais pas toujours.»

En second lieu, le Post-it est un aide-mémoire anticipé qui s'inscrit dans le futur lointain. Une des personnes interrogées montre une feuille de papier avec des recommandations qui lui ont été adressées l'année dernière lors des journées portes-ouvertes de l'école. Elle va reprendre les informations valables pour cette année et les reporter sur un petit Post-it qu'elle placera sur son agenda de l'année prochaine à l'emplacement de la période de préparation de cet événement. Pour l'instant, la feuille, pliée en deux est stockée dans son agenda, en attente de l'obtention de l'agenda de l'année prochaine, au mois d'août, avant son départ en vacances. Ainsi, le Post-it sert à la planification d'événements d'une année sur l'autre :

«Ca fait office de pense-bête momentané et office de pense-bête sur très longue durée. J'ai des Post-it que je peux mettre loin dans mon agenda. Ca me sert d'une année sur l'autre.»

E- Autres fonctions

L'observation des pratiques d'utilisation du Post-it permettent d'identifier des fonctions qui ne sont pas liées à la gestion ou à la communication d'informations. C'est dans le milieu domestique que l'on rencontre le plus de fonctions qui ne font pas partie des quatre répertoriées ci-dessus.

1- Le Post-it utilisé pour coller

Le Post-it est utilisé pour sa bande adhésive : il devient alors instrument pour la création d'un nouvel objet :

«Comme je n'utilise pas que des Post-i , si j'ai trois bouts de papier qui traînent, je prends un Post-it pour relier ces bouts de papier. Je les mets en quinconce et je les colle ensemble avec le collant du Post-it.»

2- Le Post-it utilisé pour singulariser

Le Post-it est employé pour distinguer des éléments et signifier leur appartenance. Une des personnes interrogées utilise des Post-it pour séparer ses cassettes vidéo de celles d'amis qui lui ont demandé de leur enregistrer des émissions sur son magnétoscope. Ainsi, elle sait à qui appartient les cassettes qui ne sont pas à elle :

«J'en utilise aussi pour la vidéo. Je note 'enregistrer telle émission pour untel' puis je pose le Post-it sur la cassette où j'ai collé le petit encart correspondant que j'ai découpé dans Télérama. C'est pour me repérer, pour ne pas mélanger mes cassettes et celles des autres. Je mets le Post-it tout de suite sur la cassette.»

3- Le «Post-it étiquette»

Le Post-it fait fonction d'étiquette. Il peut, par exemple, rester de manière permanente sur des classeurs :

«Avant, j'avais une activité de consultant, j'avais mon bureau à domicile, donc j'utilisais des Post-it surtout comme étiquetage de classeur. J'utilise des Post-it à la place d'étiquettes parce que c'est un format que j'aime bien, ça fait clean et ça colle bien. Comme je n'avais pas d'étiquettes, j'ai utilisé des Post-it par flemme.»

Cet interviewé utilise dans ce cas des Post-it rectangulaires de format moyen. Cette pratique est toujours actuelle puisque les dossiers qui se trouvent dans son armoire de rangement et qui contiennent des documents relatifs à des projets récents sont étiquetés de cette manière.

4- Le Post-it comme moyen d'expression «artistique»

Enfin, nous avons rencontré une personne pour qui le Post-it est un moyen d'expression artistique qui fait partie d'un processus de création qui va de l'inspiration à la composition. Il est utilisé au gré de l'inspiration et subit des transformations. Son emplacement ne répond pas à un impératif de fonctionnalité mais à un souci de composition avec les autres objets présents. Le Post-it a une fonction d'agrément et devient un élément esthétique participant au décor de la pièce.

Cette personne définit ses Post-it comme des objets : *«Il y a aussi des Post-it qui se suffisent à eux-mêmes. Ce sont mes Post-it objets.»*

Les Post-it sont découpés ou bien «gribouillés» et collés sur un pan de mur au milieu de dessins :

«Je fais des découpages. Une nuit, je me suis levé, j'ai gribouillé sur des feuilles et puis je les ai collées sur le mur, ça va rester quelques semaines. Et puis entre les feuilles il y avait des trous, donc je les ai comblés avec des Post-it gribouillés.»

A propos de cette pratique, l'interviewé exprime un sentiment de liberté lors de la création des «*Post-it objets*» qu'il oppose à la fonction de prise de note ou d'aide-mémoire qui concerne des informations plutôt «objectives» (en tout cas qui ne relève pas d'une expression personnelle) :

«Ces Post-it sont ce que je veux qu'ils soient, alors que le Post-it message renvoie à quelque chose.»

Le décor de la pièce est une source d'inspiration dans le découpage des Post-it. En effet, des formes sont appréciées sur des affiches et reproduites sur un Post-it :

«Il y a des images qui me donnent envie de faire des formes, comme l'affiche 'tango' que je n'aime pas en dehors de la cuisse de la femme. La rondeur de cette cuisse renvoie à la forme découpée du Post-it. C'est en regardant cette affiche que j'ai découpé le Post-it comme ça.»

«Ce Post-it découpé, c'est une danseuse que j'ai faite en pensant à l'affiche des danseurs.»

L'accessibilité des fournitures de bureau est un facteur présenté comme facilitant la création. Remarquons que le contexte de la communication téléphonique est le même que pour l'utilisation du Post-it pour des fonctions plus «traditionnelles» :

«Le Post-it découpé, je l'ai fait quand j'étais au téléphone parce que devant moi il y avait le bloc de Post-it et une paire de ciseaux.»

L'utilisation de la bande collante du Post-it peut aussi donner naissance à un «*Post-it objet*», tel ce Post-it découpé dont les parties adhésives sont collées l'une à l'autre :

«Cet autre Post-it découpé, je l'ai fait quand je travaillais sur un rapport de thèse. C'est un Post-it découpé dont les deux parties sont collées l'une à côté de l'autre. La bande collante est constitutive de sa forme et de son exposition. Je pense que dans une semaine, je vais le balancer.»

Le «*Post-it objet*» peut être fait en relation avec le support pour lequel il est destiné. Ainsi, l'ordinateur est «orné» d'un Post-it découpé en bandelettes. Cette composition semble modifier le rapport à l'objet qui est avant tout un outil de travail :

«Le Post-it découpé en lamelles et collé sur l'ordinateur est marrant car il ridiculise l'ordinateur. Cet écran gris, avec ces bandelettes qui sont régulières mais découpées n'importe comment, ça a un côté frange, frou-frou, ça m'évoque le boa, quelque chose qui a à voir avec une guirlande. Je trouve ça bien d'enguirlander un ordinateur. Vu sous une certaine lumière, c'est un peu une protubérance de l'ordinateur, c'est comme une verrue, un sixième doigt, une mèche de cheveux, un épi.»

Plus qu'à leur qualité esthétique, l'importance de ces Post-it est conférée par l'informateur à leur facilité d'emploi permettant une activité «cathartique» :

«C'est le faire qui compte et pas tant le fait d'exposer. D'ailleurs, il est collé sur une boîte d'archives et caché derrière une carte postale.»

Néanmoins, leur présence sur le mur leur donne le même statut que les affiches, ce qui semble aussi attesté par le sort identique que subissent Post-it et affiches :

«Je le jetterai quand il tombera, comme je fais avec les affiches.»

III- LES LIEUX ET LES SUPPORTS DU POST-IT

A- Les lieux du Post-it

Nous avons vu les lieux de localisation des blocs de Post-it avant utilisation. Il s'agit maintenant d'observer ceux dans lesquels les feuilles sont placées, une fois le message inscrit.

Le choix de l'emplacement est fonction de la qualité du Post-it, c'est-à-dire du type d'informations qu'il recèle, à savoir actives ou non, temporaires ou définitives, personnelles ou d'ordre professionnel. Les lieux sont donc choisis selon l'utilisation que l'on veut faire du Post-it. Ils peuvent être fixes ou mobiles, strictement réservés au Post-it, de passage, occasionnels, cachés, verticaux, horizontaux...

1- Les lieux de travail

La place du Post-it apparaît tout naturellement à l'utilisateur qui a intégré les lieux «stratégiques» de son espace de travail :

«Il n'y a pas d'endroits tabous où je ne pourrais pas coller de Post-it. C'est instinctif, ce ne sont pas des endroits logiques où on pose le regard. Si je pose un Post-it, c'est à un endroit stratégique, c'est de manière utilitaire et non sentimentale. Je le pose là parce qu'il a une fonction de me donner une information. J'agis par habitude, par automatisme parce que c'est un élément du quotidien.»

Le Post-it est placé dans les lieux où l'information est concentrée, où se déroule l'activité qui donne lieu à son utilisation. Ainsi, une informatrice les place dans la pièce à usage privée : *«Je concentre tout à l'endroit où j'écris»* (son bureau). *«Le bureau, c'est le lieu de la gestion de la vie quotidienne.»*

L'ensemble de la surface verticale disponible est considéré comme une étendue possible, mais des limites sont posées dans l'espace de manière informelle :

«Le mur est un champ sans fin mais je les concentre près de mon lieu de travail.»

Lorsque le Post-it contient des informations mobilisables pendant un travail, le choix du lieu se fait selon le principe de l'accessibilité visuelle.

Pour certains, le lieu d'affichage est fonction de l'endroit où s'est effectuée la rédaction :

«Ils ne sont pas classés, ils sont affichés au hasard de l'endroit où je viens de les écrire, de là où ils sont visibles, de l'endroit où la colle tient.»

Pour d'autres utilisateurs, l'emplacement des Post-it est un moyen d'organiser les informations. Ainsi, chez une personne interrogée, on observe que les Post-it concernant des choses à faire à la maison sont placés à proximité de la table de travail et ceux qui sont liés à l'extérieur (contacts téléphoniques, achat ou travail à faire faire) sont collés dans l'espace situé derrière la porte d'entrée :

«J'ai des endroits où il y en a plusieurs, c'est des endroits stratégiques. Ils se trouvent face à des endroits où je m'assieds, je les perçois facilement. Il y a des endroits (près de la table où je mange et qui est placée près de l'entrée) où il y a des Post-it avec des numéros de téléphone ou des choses que je dois faire à l'extérieur (achat de matériel et reprographie) et d'autres où c'est plus des Post-it avec des listes de choses à faire pour mon diplôme qui sont près du bureau qui est contre le mur.»

2- Les lieux de passage

Les Post-it sont collés dans des lieux de passage lorsque les indications concernent des actions à faire :

«Les coins à Post-it sont : la porte de communication sur laquelle je mets la liste de courses car c'est un passage obligé, le bureau de mon mari sur ses dossiers, la cuisine (...).»

3- Les lieux aléatoires

Le lieu d'affichage des Post-it peut ne pas être déterminé, ce qui a pour conséquence un risque de perte :

«Je prends un Post-it pour mettre les heures de train. Je devrais laisser les horaires qui sont les mêmes mais je ne les retrouve pas. Je les stocke, mais je ne sais plus où je les mets.»

4- Les lieux horizontaux

Les Post-it peuvent ne pas être affichés sur une surface verticale, mais disposés sur une table et rassemblés en «tas» :

«Je mets les Post-it à côté du téléphone collés sur la table et de temps en temps je les mets en tas.»

5- Les lieux mobiles

Le lieu des Post-it peut-être mobile : ils sont collés sur la paroi interne d'un cartable :

«J'en mets dans mon cartable parce que j'ai la flemme de les recopier. Je me dis que je n'ai pas le temps de les recopier. C'est une façon de dévier le Post-it car ça devrait être transitoire.»

6- Les lieux cachés

L'emplacement de Post-it dans des endroits qui ne s'offrent pas directement au regard est choisi pour diverses raisons. D'une part, les Post-it dont les informations sont destinées à être gardées, sont mis «en attente» dans un lieu de rangement :

«Dans un tiroir, j'ai retrouvé des Post-it, j'ai retrouvé des adresses comme ça. Je les avais collés les uns aux autres, ça faisait un petit tas de Post-it avec des renseignements non retranscrits. Je me dis 'je les retrouverais'.»

D'autre part, les Post-it «personnels» ne sont pas placés dans des lieux visibles de tous . Ils peuvent être camouflés sur le lieu de travail pour être vus seulement par leur auteur :

«Les Post-it que j'utilise à des fins personnelles, je les place quasiment sous le téléphone de manière à ce que personne ne les voit.»

Une autre alternative consiste à ne pas les laisser sur le lieu de travail :

«Il y a plein de Post-it que je ne laisse pas au bureau. Il s'agit d'informations personnelles. Je colle les Post-it sur mon agenda.»

B- Les lieux inadaptés

Autant les lieux propices à la pose de Post-it sont les lieux de passage, autant ce sont eux aussi qui peuvent être décrits par d'autres personnes comme inadaptés à leur emplacement.

Dans l'univers professionnel, les lieux impropres à la pose du Post-it sont des lieux de passage ou il risquerait d'être enlevé par mégarde ou «approprié» alors que son contenu est destiné à être connu de tous. C'est ce que souligne la pratique de cette personne rencontrée (qui travaille comme attachée pédagogique dans une école) qui n'en pose pas sur le panneau d'affichage destiné aux élèves car il arrive souvent qu'ils prennent des documents qui s'y trouvent.

Dans la maison, les lieux inadaptés au Post-it sont des lieux de passage (entrée), des lieux de l'intimité (toilette, chambre, salle de bains), ou la cuisine, où le Post-it y est présenté comme n'étant d'aucune utilité. Nous pouvons émettre l'hypothèse qu'il s'agit de lieux qui ne sont pas investis comme des espaces de communication entre les membres de la famille ou comme des espaces de travail ou de relation avec l'extérieur :

«Je n'en mettrais pas dans les lieux de passage (l'entrée), le coin cuisine, au-dessus de mon lit.»

«Je ne mets pas de Post-it dans la salle de bains, ni dans l'entrée, jamais dans le couloir, ni dans l'ancienne chambre de ma fille.»

La citation qui suit montre deux lieux de la maison interdits aux Post-it : les toilettes, qui ne sont pas un espace de communication du fait de ce que l'on y fait et les lieux décorés qui ont un rôle de représentation qui exclut la présence intrusive de l'objet Post-it. L'interdit concernant la pose du Post-it met en évidence une distinction entre les lieux décorés, dont la fonction sociale de représentation de soi est liée à une certaine esthétique mettant en scène le «goût» des occupants (ou seulement de la «maîtresse» de maison), et des lieux «nus» qui ne sont pas concernés par la mise en scène de soi dans l'univers de la maison. Ainsi, pour cette informatrice, la porte d'entrée est un lieu de passage qui n'est pas décoré et qui supporte donc la présence du Post-it perçu comme «laid». Par contre, «la salle à manger» est un lieu où règne «l'ordre» (dont les limites sont liées à l'intériorisation de normes relatives au propre et au rangé), où tous les objets ont une place déterminée. Dans cet espace, le Post-it ne faisant pas partie du décor établi, est perçu comme un élément provoquant le «désordre» :

«Je n'en mettrais jamais sur les toilettes, car c'est un lieu où on n'a pas besoin de voir un message, dans la salle à manger parce que ça fait désordre. Je n'en mets pas dans tous les endroits où c'est décoré, parce que le Post-it est laid. Sur la porte d'entrée, il n'y a pas de décoration, donc c'est discret.»

Si dans les pratiques, le Post-it n'a pas à pénétrer dans les lieux intimes (comme la chambre), il doit être immédiatement visible. Sa présence dans un lieu qui ne le donnerait pas tout de suite à voir semble incompatible avec sa fonction :

«Il n'y a jamais eu de Post-it dans ma chambre, mais trouver un Post-it sur une vitre serait le pire. Il y a un côté pervers du Post-it caché derrière le rideau que je découvrerais par hasard.»

C- Les supports du Post-it

Nous avons vu qu'il existe un rapport entre les emplacements des Post-it et l'action qui y est exprimée. Le choix du support répond à cette même relation avec le contenu du message. Le Post-it doit être visible immédiatement, que ce soit dans un contexte d'émission, de réception ou bien lors d'un usage personnel. Il est placé sur des supports mobiles ou fixes, sur une surface horizontale ou verticale, dans le contexte domestique et professionnel.

1- Les supports du Post-it dans le contexte domestique

a- Les supports dans la maison

Dans la maison, on observe une diversité des supports du Post-it selon les utilisateurs et leurs usages du Post-it. D'une manière générale, les Post-it sont placés sur des supports qui assurent la visibilité de ceux-ci. Deux catégories de pratiques sont repérables : les supports des Post-it sont peu nombreux et toujours identiques, ou bien les supports choisis le sont de manière plus aléatoire, selon leur aspect pratique.

Une partie des personnes interrogées colle les Post-it à des endroits précis. Ainsi, pour cette personne, les Post-it qui concernent des choses à faire sont localisés sur les tiroirs du bureau où sont posés tous les papiers. Par ailleurs, les Post-it dont le contenu n'est pas d'actualité sont rangés dans le tiroir du même bureau :

«Je mets des Post-it uniquement sur les tiroirs de mon bureau. Ils sont collés sur la paroi du tiroir. Ils sont collés les uns aux autres. Il y a des adresses qui sont mobilisables à l'avenir.» (Actuellement, 6 Post-it sont accrochés aux tiroirs du bureau de cette interviewée.)

Pour cette autre informatrice (pour laquelle le Post-it est *«laid»*), le choix du support se fait selon l'action que le Post-it indique. S'il s'agit d'un coup de téléphone à passer, le Post-

it sera placé sur le téléphone. Si l'action à faire concerne l'extérieur de la maison, le Post-it sera collé sur la porte d'entrée, lieu frontière entre le dedans et le dehors et *«passage obligé»* :

«J'utilise le Post-it quand c'est quelque chose de très important. Ça peut-être «téléphoner à untel», mais je le poserai sur la partie répondeur du téléphone. Si c'est quelque chose qu'on a à emmener, on met le Post-it sur la porte. Si je dois donner des choses à des amis, je mets un Post-it qui m'y fait penser sur la porte. Le Post-it a sa place selon le message.»

Dans ce contexte, les supports des Post-it sont exclusifs et ne varient pas :

«Je ne mets des Post-it que sur le meuble et la table de la cuisine, sur la porte d'entrée et sur le téléphone.»

En effet, pour cette même personne, le Post-it qui est utilisé pour noter la liste des courses se trouve collé sur le meuble de la cuisine. Celui qu'elle adresse à son fils tous les mercredis quand il reste seul à la maison est collé sur la table de la cuisine à la place où il a l'habitude de s'asseoir.

Un second groupe d'utilisateurs ne semble pas si catégorique dans le choix des supports. Une première pratique consiste à utiliser de nombreux supports afin de multiplier la présence des informations et à choisir des supports qui assurent une bonne adhésion de la bande collante. Cette informatrice dispose les Post-it contenant des indications concernant le travail en cours au-dessus de son bureau, sur le mur. Sur un cadre de verre, elle colle ceux dont les informations sont *«secondaires»* :

«(Je les colle) sur le mur au-dessus du bureau, près de la fenêtre, près de la table à manger, sur un cadre parce que ça colle bien contrairement au mur qui est une surface rugueuse. Sur le cadre, je mets des choses secondaires, qui sont liées à mon travail. Ce sont des informations annexes comme des tarifs, des horaires, l'adresse d'un office de tourisme, de l'IGN.»

Lorsque la surface d'un support ne permet pas la tenue d'un Post-it, du scotch ou une punaise sont utilisés pour pallier à la déficience de sa capacité de coller. La surface du mur n'assurant pas une bonne adhérence des Post-it, cette personne les colle les uns autres et fixe le premier avec du scotch. Une autre personne interrogée colle ses Post-it sur le mur,

sur l'ordinateur (Post-it «artistiques»). L'un des Post-it est punaisé sur la tranche d'une étagère avec sa «*liste de références*».

Un second type de pratique est de placer les Post-it sur des supports eux-mêmes posés sur un meuble. Le choix n'est pas impératif et se fait selon les circonstances d'utilisation du Post-it. Ainsi, on rencontre des Post-it collés sur les livres (marque-page), sur une boîte de rangement, sur une feuille découpée en deux près du téléphone. Certains sont à peine collés sur un tas de documents posé sur un bureau.

b- Les objets personnels

Les objets personnels sont des supports mobiles que les utilisateurs détiennent toujours avec eux. Plusieurs pratiques ont été décrites au cours des entretiens :

- Les Post-it qui sont rédigés en dehors de la maison où qui vont servir lors de rencontres avec des gens à l'extérieur sont placés sur la couverture d'un bloc-notes :

«Au dos de la couverture de mon bloc-notes, je colle des Post-it avec des coordonnées qu'on m'a données par téléphone ou que j'ai prises sur Minitel ou des choses à faire. Donc quand je n'ai pas le temps de sortir mon agenda, je les mets sur mon bloc quand je suis en train de m'en servir. Mais ce ne sont pas des coordonnées que je veux garder, j'en ai une utilisation immédiate.»

- Les Post-it sont aussi dans un cartable («*Des fois, je colle des Post-it dans la poche de mon cartable*»), sur un agenda, dans un carnet d'adresses, dans la poche intérieure d'un sac à main («*Je mets le Post-it des choses que je dois faire dans la petite poche où je mets mes crayons pour avoir un accès rapide*»), dans la poche d'un vêtement d'extérieur, sur la carte routière qui reste dans la voiture.

- La carte orange (dans ou sur) est un support privilégié pour les Post-it qu'il est utile d'avoir avec soi :

«Quand l'information me semble importante, je prends la référence d'un bouquin à partir de la radio, d'un pote ou d'un autre bouquin, sur un Post-it que je colle sur ma carte orange qui me sert de portefeuille. Et je vais en librairie, mais souvent ce livre ne me semble pas aussi intéressant que ça. Je ne vais pas tout de suite en librairie. J'ai des phases de boulimie, j'achète beaucoup de livres puis plus du tout.

Quand je vais à une soirée, je colle le Post-it avec l'adresse, le nom, le code et le numéro de téléphone sur ma pochette de carte orange.»

- Le portefeuille est aussi un objet que l'on a toujours sur soi et qui semble avoir le même usage que la carte orange :

*«Dans mon sac, je le mets **dans** ma carte orange ou **sur** mon portefeuille. Ce sont des rappels de choses à faire.»*

*«Quand j'en mets un **dans** mon portefeuille, je le colle sur le cuir.»*

- Le support d'un Post-it peut être un autre Post-it pour éviter l'effet «papier volant» :

«Je colle les Post-it les uns aux autres. Comme ça colle, je les perds moins, car ils s'agglomèrent les uns aux autres, ce n'est pas comme un papier qui vole.»

Cette technique permet aussi de neutraliser la fonction de la colle qui peut être un inconvénient :

«J'en ai dans mon répertoire téléphonique avec des coordonnées de gens dessus. Je les ai collé dos à dos pour ne plus qu'ils collent. Je n'ai pas l'usage de la colle du Post-it qui a fait fureur partout!»

2- Les supports du Post-it dans le milieu professionnel

Les personnes interrogées parlent des supports des Post-it avec la même évidence que pour le choix des lieux d'emplacement («*Je ne me suis pas posé la question des autres supports éventuels (fixe ou mobile) pour poser des Post-it*»). Le support est néanmoins l'élément indissociable du Post-it : d'un support adéquat dépend la bonne utilisation du Post-it par soi-même, ou l'assurance de la destination voulue dans le contexte d'émission-réception. Dans le milieu professionnel, les supports sont principalement les outils de travail des utilisateurs, à savoir : le bureau, le téléphone, l'ordinateur, l'agenda et les supports écrits.

a- Le bureau

Le bureau est considéré comme un support «sûr» en ce sens qu'il permet la visibilité du Post-it. En effet, la fonction d'aide-mémoire du Post-it dépend de son accessibilité visuelle

permanente. Le bureau est utilisé aussi bien dans un contexte de réception de Post-it que d'émission de message.

Une informatrice colle une partie de ses Post-it sur le bureau autour du téléphone. Ce sont des Post-it de rappel qu'elle se destine, «*des petits mots comme ça*», alors que sur l'agenda il y a des Post-it de plus grands formats. Dans un contexte d'émission, le bureau permet aussi de centraliser les Post-it destinés à ses collègues qui viennent les chercher ou qu'elle leur transmet quand ils prennent connaissance des messages qu'elle a reçus pour eux :

«Le directeur peut me dire 'est-ce que vous avez eu un appel de...', si j'ai eu l'appel, il a un Post-it.»

C'est aussi sur le bureau des destinataires de ses messages qu'elle pose les Post-it. L'emplacement du Post-it sur le bureau dépend de la place disponible sur celui-ci. Le Post-it sera toujours disposé à l'endroit le plus visible :

«Si j'ai un message pour quelqu'un et que je sais qu'il est en ligne, je lui colle le Post-it sous les yeux, sur son bureau. Si le destinataire est absent et que le bureau est rangé, je le pose au milieu du bureau, si le bureau est encombré de documents, je le place sur le téléphone.»

Si le bureau est la «cible» privilégiée pour le Post-it dont l'information est utilisée rapidement, son encombrement fait qu'un support plus précis peut y être préféré, comme une feuille A4 (si les Post-it sont plusieurs), le siège ou l'écran d'ordinateur du destinataire absent, ou une partie précise du bureau. C'est ce que souligne ces interviewés :

«Je les pose sur mon bureau ou bien s'il y en a plusieurs je les pose sur une feuille en les alignant.»

«Je colle le Post-it sur le bureau ou sur le siège ou sur l'écran de l'ordinateur.»

«Il y en a souvent sur le bras de ma table à dessin (...)»

Le bureau étant accessible à tous, il est en quelque sorte un lieu public qui ne protège pas du regard des autres en son absence. Une pratique consiste alors à ne pas y laisser ses Post-it en dehors de son temps de travail. Le bureau est alors un support temporaire du Post-it :

«Je reçois des Post-it qui me sont envoyés par des collègues qui ont un appel me concernant. Je place les Post-it que je me destine sur mon bureau uniquement quand je travaille (...).»

Le bureau peut aussi ne pas être une surface suffisante pour l'ensemble des documents qui doivent y trouver place. Les plans horizontaux situés à proximité sont alors «annexés» pour l'affichage de documents et de Post-it. C'est ce que fait cet informateur qui s'est approprié le coffrage métallique d'aération qui se trouve sous la fenêtre et contre lequel son bureau est adossé. Des Post-it y sont collés et camouflés par des feuilles A4 fixées avec des aimants. Néanmoins, cet emplacement derrière l'ordinateur n'est pas très accessible et ne constitue pas un support utilisé régulièrement. D'ailleurs, les Post-it de cette personne sont là depuis un an. Quand celle-ci les découvre et les relit, elle dit qu'ils sont «*obsolètes*», mais ne les a pas jetés pour autant. Deux des Post-it placés à cet endroit recèlent des coordonnées qui ne sont plus d'actualité et seront mis à la poubelle devant nous.

b- Le téléphone

Le téléphone paraît être l'endroit le plus sûr pour le dépôt d'un Post-it par un émetteur, lorsqu'il s'agit d'informations à transmettre rapidement à un destinataire (comme les coordonnées de personnes à rappeler). En effet, le Post-it ne peut pas être oublié puisque l'on est certain que son destinataire se servira du téléphone dans la journée. Une personne interrogée utilise ce support de manière systématique quand il s'agit de déposer des Post-it à un certain destinataire :

«Je trouve que le directeur est distrait, alors je lui mets sur son téléphone pour être sûr qu'il ait la main dessus.»

Une autre pratique consiste à utiliser l'espace «protégé» délimité par le téléphone qui permet de placer des Post-it dans un interstice qui échappe ainsi au désordre ambiant du bureau.

c- L'ordinateur

L'ordinateur jouit des mêmes qualités que le téléphone en ce qui concerne l'emplacement des Post-it. L'ordinateur semble faire figure de «repère» dans l'espace du bureau, offrant une surface qui n'est jamais encombrée, dont la couleur sombre fait ressortir celle des Post-it. Il est aussi un objet quasi personnel dont on connaît l'utilisateur.

D'autre part, la fréquence de son utilisation par son «propriétaire» est une garantie pour l'émetteur de la réception de son message dans la journée :

«Si la personne est absente et que je veux qu'elle ait le message en arrivant, je lui colle sur son écran (...).»

Lors d'une utilisation des Post-it à des fins personnelles, une pratique consiste à utiliser le bord de l'écran de l'ordinateur pour l'affichage de Post-it dont les données sont mobilisables pendant le travail en cours. Ainsi, cet utilisateur place un Post-it sur ce support de manière à pouvoir compléter le Post-it par des informations reçues ultérieurement.

d- L'agenda

L'agenda est un objet à usage personnel qui n'est le plus souvent accessible que par celui qui en est le propriétaire. Par conséquent, il n'est pas un support de réception utilisable par des émetteurs, ce qui implique que les Post-it n'y sont pas placés de manière aléatoire et viennent s'intégrer dans un emploi du temps. Les pratiques de gestion des informations dans le temps varient selon la nature des données.

Certaines personnes utilisent l'agenda comme le support de Post-it à durée de vie courte, c'est-à-dire que les informations contenues dans le Post-it ne sont pas prévues à l'avance (elles figureraient alors sur l'agenda) et sont destinées à n'être valables qu'un jour ou deux. L'aspect mobile et repositionnable du Post-it permet aussi de «transporter» des informations d'un jour sur l'autre :

«Le Post-it que je pose tous les jours sur mon bureau est celui sur lequel est inscrite ma «liste de choses à faire» qui, théoriquement ne doit plus avoir de raison d'être à la fin de la journée puisque les points sont barrés au fur et à mesure que les actions sont effectuées. Si des choses n'ont pas été faites, je colle tel quel le Post-it sur mon agenda. S'il reste de la place sur ce Post-it mis dans l'agenda et valable pour le lendemain, j'inscris ma «liste de choses à faire» du jour dessus, sinon, je prends un nouveau Post-it en reportant les points de la veille qui restent d'actualité.»

Une autre pratique consiste à placer le Post-it sur le créneau horaire de l'agenda qui correspond au moment où l'action doit être effectuée :

«C'est un Post-it rappel que j'ai posé au jour de l'action à faire». Le Post-it est placé au milieu de la page, ce qui correspond à l'heure du repas, moment où effectivement cet informateur avait prévu de téléphoner à cette personne.

Les Post-it ne sont pas uniquement collés sur les pages d'emploi du temps de l'agenda. Ils peuvent aussi prendre place sur la page de garde, dans le cas d'une information marginale qui n'est pas très importante (*«c'est un numéro de portable d'un parent qui ne va absolument pas me servir»*), ou au contraire lorsqu'il s'agit de données capitales. La page de garde est alors un support *«stratégique»*, pour reprendre le terme de l'informateur :

«C'est un numéro de réservation de place de parking que j'oubliais tout le temps et que quelqu'un m'a donné sur un Post-it que j'ai mis à une place stratégique de mon agenda.»

L'agenda, en tant qu'objet de l'organisation du temps, paraît être le support adéquat pour l'emplacement de Post-it rappelant des «choses à faire» qui viennent s'ajouter à l'emploi du temps fixe. Dans l'agenda de cette informatrice, il y a plusieurs Post-it sur chaque page. Les pages de l'agenda sont rédigées avec soin. Ce ne sont pas des rendez-vous qui sont marqués, mais des actions à faire, du type : «faire le compte-rendu du conseil de classe». Les plages horaires de chaque jour sont toutes occupées, mais cette personne n'est pas tenue de respecter à la lettre cette organisation. Les tâches qu'elle doit faire sont réparties sur une semaine et elle peut faire une chose avant l'autre. Les Post-it sont collés sur les colonnes situées au bord des pages de l'agenda et contiennent des informations qui ne font pas partie de l'emploi du temps qu'elle a planifié. Elle doit donc intégrer ces données qui viennent s'ajouter aux tâches régulières liées à sa fonction.

Le plus souvent, l'agenda est un support qui reste et qui assure de ce fait la garantie de la conservation de Post-it qui ont été utiles et dont le contenu sera de nouveau nécessaire à une période précise. Les pratiques de cette personne interviewée sont significatives. Elle laisse des Post-it dans certains endroits parce qu'ils peuvent lui servir de pense-bête pour l'année suivante. Elle garde toujours son agenda de l'année précédente afin de s'y reporter pour prendre connaissance des choses à faire à cette époque. Donc il y a des Post-it qui restent dans l'agenda de l'année précédente. Même si les actions ont été faites, ils sont importants car les informations qu'ils recèlent ne sont pas rapportées ailleurs et peuvent être mobilisées si une situation similaire se présente de nouveau. Il n'y a donc qu'une partie des informations qui est susceptible d'être réutilisée.

D'autre part, il apparaît que l'agenda est un objet à usage personnel dans l'univers professionnel. Il peut alors être le support de Post-it concernant la vie privée que l'on ne

veut pas exposer à la vue de tous. Il est alors le lieu où coexistent des informations de la sphère privée et d'autres relatives à l'univers professionnel :

«Je colle parfois des Post-it avec le titre d'un livre ou les coordonnées de quelqu'un sur mon agenda, mais ce n'est jamais professionnel.»

e- Les supports écrits

Le Post-it est collé sur des documents et contient des informations relatives au contenu du support.

- Le Post-it est une pièce importante puisqu'il mentionne des données ayant une influence directe sur la réalisation d'un travail :

«J'en reçois de la part de mon patron ou d'un client qui envoie une sortie papier avec un Post-it dessus avec des informations pour rectifications et ça c'est important. Mais ça n'arrive pas souvent.»

- Le Post-it peut aussi contenir le seul texte écrit accompagnant des photos :

«On peut m'envoyer des Post-it sur des photos pour les légendes qui constituent le texte du document.»

- Le Post-it accompagne un document que l'on transmet à quelqu'un en vue d'orienter la lecture qu'il en fera :

«Ca peut être aussi pour accompagner un papier ou un article que je lui dépose, je mets un Post-it dessus avec une note avec les questions qu'on doit lui poser.»

Les rapports, les livres, les articles sont donc habillés de Post-it notés par les personnes qui les ont eus en main. Le Post-it sert alors de moyen de liaison entre les lecteurs successifs.

- Le Post-it collé sur un document destiné à quelqu'un peut remplacer la lettre à en-tête ou la petite carte lorsqu'il mentionne le nom du destinataire :

«Je reçois des documents de la part du directeur des services techniques qui sont sous enveloppe avec mon nom et à l'intérieur, il y a un Post-it à l'intérieur avec mon nom, car il

pensait sûrement me laisser le document directement sur mon bureau (avant de décider de le mettre finalement sous enveloppe).»

Remarquons qu'en général, la communication par Post-it se fait soit entre pairs (ayant un statut hiérarchique égal), soit du supérieur hiérarchique à l'employé travaillant sous ses ordres (exception faite d'une interviewée qui transmet des messages importants à son «directeur» par le biais du Post-it qui représente pour elle un papier «propre» dans la mesure où elle utilise le plus souvent des feuilles A4 au verso imprimé, comme des chutes de la photocopieuse : «Si ce que j'ai à écrire est important, j'utilise un Post-it, si ça ne l'est pas, je prends une feuille de récupération»).

- Le Post-it peut être collé sur des épreuves et mentionne la destination à laquelle le texte devra être envoyé. Sur le bureau de cet informateur, il y a un Post-it collé sur des feuilles A4 agrafées, mentionnant le nom d'une revue :

«C'est un article que j'ai proposé à un congrès et que je veux retravailler pour le proposer à une revue du service.»

f- Les supports cachés

L'utilisation de supports cachés est peu fréquente, puisque nous avons vu que le Post-it est principalement utilisé pour sa fonction de transmission de message. Le Post-it collé sur un support caché remplit la fonction d'étiquette, comme nous le constatons dans le bureau d'une des personnes interrogées. En effet les supports cachés sont : des dossiers rangés dans des cartons ou disposés dans l'armoire de rangement du bureau (dont les étagères sont aussi munies de Post-it), une chemise en carton rangée dans un dossier lui même gardé dans un des cartons qui se trouve par terre, des protèges diapos où chaque série est définie par un Post-it muni de pastilles de couleur que l'on retrouve sur chaque diapo.

g- Autres supports

L'observation des bureaux permet de recenser d'autres pratiques individuelles. En effet, le Post-it peut être collé :

- sur un plan affiché au mur et mentionne le nom du plan.
- sur des jaquettes de CD-ROM.
- sur des tableaux magnétiques et effaçables.
- sur des meubles métalliques de rangement.

D- Les supports inadaptés au Post-it

1-Dans le milieu professionnel

Dans le milieu professionnel, les supports inadaptés le sont d'une part du fait de la mauvaise adhérence de la colle du Post-it, et d'autre part parce qu'ils relèvent d'une interdiction. Celle-ci n'est néanmoins jamais explicite mais liée à l'intériorisation de certaines normes par les utilisateurs. Cette interdiction induit des pratiques d'évitement à l'égard de certains supports.

a- Les supports «tabous»

Sur les lieux de travail visités, les murs sont absolument dénués de tout Post-it dans l'enceinte des bureaux. Ce support n'est pourtant pas spontanément décrit comme tabou, puisqu'à la question portant sur les éventuels supports sur lesquels les informateurs n'ont jamais osé coller de Post-it, tous répondent «*aucun*» de manière unanime. Il apparaît donc que les Post-it sont rarement sur un support vertical, et si c'est le cas, ils sont collés sur un support plus grand, lui-même fixé au mur (comme un tableau, un plan, un document photocopié et punaisé).

Cette inhibition face au mur est expliquée par un informateur par la volonté de ne pas être assailli d'informations. L'utilisation de l'étendue du mur ne paraît pas compatible avec une maîtrise de l'information :

«Je n'en colle pas sur les murs, ce n'est pas mon truc. Je ne m'étale pas sur les murs, parce qu'au bout d'un moment, on se fait bouffer par les informations. Il y a une sorte de tabou concernant le mur. Si je commence par le bout d'un mur, ça ne va plus s'arrêter. Je ne tiens pas à ce qu'il y ait des trucs partout, déjà qu'il y a plein de trucs qui me prennent le regard.»

Le tableau magnétique et effaçable semble soumis au même régime. Remarquons au passage que la présence de Post-it sur ces deux supports est interprétée par cet informateur comme une pratique excessive, proche de la maniaquerie :

«Je ne pose pas de Post-it sur les murs ni sur le tableau magnétique, je ne suis pas maniaque à ce point là!.»

Les fenêtres et les armoires de rangement semblent aussi ne pas être concernés par la pose de Post-it :

«Je n'en mets pas sur les vitres parce que ça ne tient pas, mais ça ne me vient pas à l'esprit de le faire.»

Si les étendues verticales paraissent, aux yeux de certains utilisateurs, incongrues pour la pose de Post-it, d'autres supports verticaux font l'objet d'une interdiction qui relève d'un souci de l'apparence lié à une représentation de l'ordre. C'est ce que dévoile la pratique de cette personne interrogée qui ne souhaite pas voir des Post-it affichés sur les boîtes de rangement qui reçoivent des documents et le courrier destinés aux professeurs de l'école :

«Si je mettais des Post-it sur la boîte des profs, ça ferait foutoir.»

b- Les supports inadaptés

Les supports inadaptés sont de plusieurs ordres. L'inadéquation peut relever, comme il a été dit auparavant, d'une mauvaise tenue du Post-it, ou d'une incompatibilité de nature physique entre le Post-it et certains supports. Elle peut aussi revêtir un caractère plus social.

Nous avons vu précédemment l'importance de l'ordinateur comme support de réception des Post-it. Cependant, pour certains informateurs, il semble absolument inadapté :

«Il y a un seul endroit où le Post-it ne colle pas : c'est le bord de l'écran. A chaque fois que je fais ça, 24 heures après il tombe!»

D'autres objets présentent une fragilité ou une utilisation incompatible avec le Post-it :

«Je n'en mets jamais sur les écrans des ordinateurs parce que ça les abîme, ni sur la vitre du photocopieur parce que ça laisse des traces, ni sur le CD-Jaz parce que si je l'oublie, ça bousille le lecteur.»

Néanmoins, l'incompatibilité ne concerne pas seulement l'aspect physique des objets. Certains informateurs évoquent en effet le caractère «*officiel*» de documents comme un élément excluant l'utilisation du Post-it pour leur envoi au destinataire concerné :

«Je n'enverrais jamais une facture avec un Post-it dessus. Par contre, je peux accompagner un document d'un Post-it . »

2- Dans le milieu domestique

Dans le milieu domestique, les supports inadaptés répondent aux mêmes principes que dans le milieu professionnel. Certains le sont car leur nature provoquerait une dégradation du Post-it (humidité ou chaleur), et d'autres sont entourés d'une interdiction dont nous pouvons émettre l'hypothèse qu'elle relève de normes concernant le propre et le rangé dans l'univers de la maison.

Les supports inadaptés au Post-it énoncés par les personnes interrogées sont : *l'écran de l'ordinateur, l'aspirateur, ou une surface sur laquelle il ne collera pas, un miroir, un four, un endroit humide*. Ces supports sont décrits comme «*non fonctionnels*» et «*pas pratiques*».

Les participants à l'animation de groupe évoquent aussi les supports interdits au Post-it. Il s'agit d'objets décoratifs (tableau, cadre), d'objets fonctionnels (téléviseur, cuvette de W-C, évier, plaque chauffante), de lieu intime (lit), de vêtements, de partie du corps, de personne (comme un «*flic*» symboliquement investi de l'interdit émanant de la loi).

Les supports «*tabous*» décrits par les personnes interrogées font partie des lieux «*collectifs*» (ou «*publics*») de la maison et des lieux où est traité «*le sale*». Il s'agit en effet d'objets de décoration (*tableau, cadre, meuble, bibelots, miroir*), des objets de loisir (*télé, chaîne*) et des appareils électroménagers. Il apparaît que la fonction de communication accordée au Post-it semble incompatible avec son emplacement sur des supports qui sont eux-mêmes fortement investis d'une fonction de représentation, de détente ou de nettoyage.

E- Trajectoires successives des Post-it

Le Post-it est un objet mobile, accessible et présent sur le lieu du déroulement de l'action. Puisque ce qui définit l'action est une succession d'événements entre un début et une fin, le Post-it accompagne ces différentes étapes de l'action et est collé sur les supports adéquats. Nous allons donc nous intéresser aux trajectoires des Post-it en cherchant à mettre en évidence les supports successifs sur lesquels le Post-it transite.

Les Post-it se déplacent selon certaines circonstances : pour accompagner leurs utilisateurs jusqu'au moment de l'action pour laquelle ils détiennent des informations nécessaires, pour être dérobés au regard d'autrui, ou encore pour que leur efficacité informative soit renforcée. Les Post-it peuvent également être stockés à différents endroits. Les trajectoires du Post-it sont ainsi liées à l'utilisation de l'espace dans la gestion des informations et du temps, aux interactions sociales ou aux contraintes d'ordre pratique.

Une pratique courante consiste à faire passer le Post-it de son support initial à un support mobile afin qu'il remplisse sa fonction d'aide-mémoire au moment de l'action prévue :

«Il m'arrive de décrocher un Post-it du tiroir de mon bureau (action prévue) pour le mettre dans mon sac à main (action à faire) puis je les jette quand l'action est faite, je les froisse et les mets dans la poubelle dans la rue.»

«Des fois, j'en mets un sur la porte quand c'est une chose ponctuelle à faire, et en partant, je le détache et je le mets sur ma carte orange, comme ça, je m'en souviens, c'est obligé.»

«Quelquefois je pose un Post-it à emmener sur le petit meuble d'entrée avec les clés. Actuellement je n'en ai pas dans ma poche, mais j'en ai dans mon sac. Il s'agit d'actions à faire aujourd'hui ou demain et ils proviennent du tiroir du bureau.»

D'autres pratiques amènent à penser que la trajectoire du Post-it est significative pour l'utilisateur dans la mesure où le déplacement du Post-it dans l'espace est en relation avec le traitement à effectuer sur l'information. L'emplacement du Post-it est donc un élément important puisqu'il intervient dans la hiérarchisation des informations. Ainsi, cette informatrice déplace les Post-it de la gauche vers la droite, c'est-à-dire du moins au plus urgent :

«Je déplace mes Post-it d'un tiroir à l'autre : quand c'est urgent, c'est sur le tiroir d'en face, puis après c'est sur le côté, ça tourne, puis je les mets dans mon carnet d'activité professionnelle.»

Le déplacement du Post-it peut aussi être motivé par une contrainte d'ordre physique. En effet, une pratique rapportée consiste à déplacer le Post-it pour permettre l'utilisation de l'outil de travail sur lequel il avait été collé pour attirer l'attention de l'utilisateur :

«Les Post-it aide-mémoire sont placés sur le bord de l'écran de mon ordinateur. Ils y restent tant que le travail est en cours, puis ils sont jetés à la poubelle. Quand je veux être sûr de ne pas oublier une chose à faire, je pose un Post-it sur mon écran, puis, quand je l'allume, je le déplace sur le bord de l'écran.»

La trajectoire des Post-it est également liée à la gestion du temps. Ainsi, on observe que des Post-it d'actions à faire collés sur l'agenda sont décalés à la page suivante si l'action n'a

pas été effectuée au moment prévu. A titre d'illustration, sur l'agenda d'une personne interrogée dans le milieu professionnel, plusieurs Post-it sont sur la double page, à cheval sur deux jours, ce qui signifie que le travail mentionné sur les Post-it doit être fait dans la semaine. Néanmoins, si ce n'est pas urgent et que l'action n'a pas été effectuée pendant la semaine, le Post-it est déplacé à la page d'après, comme le Post-it qui suit mentionnant «penser à l'inscription des prépas» :

«Je mets les Post-it en bas de l'agenda ou bien sur la partie de droite sur laquelle je n'écris jamais de note. J'ai toute la semaine pour faire les choses, donc je déplace les Post-it de jour en jour parce que je ne traite pas dans l'urgence. Ceux qui sont au bout de l'agenda, vont être reportés sur celui de l'année prochaine.»

Dans d'autres cas, le déplacement des Post-it est dû à une contrainte d'ordre pratique. Ainsi, les Post-it sont simplement décollés et rassemblés lorsque leur support est nettoyé :

«Quand je fais le ménage, je déplace les Post-it et je les remets dans les mêmes paragraphes. A cette occasion, je les rassemble pour qu'ils fassent moins éparpillés.»

C'est aussi pour mieux être lu que le Post-it peut être pris en main pour être de nouveau replacé sur son support initial :

«Il m'arrive de déplacer des Post-it, mais c'est rare. Des fois j'en prends un pour le regarder de plus près et je le repose là où je me trouve.»

Si les trajectoires des Post-it induisent un déplacement de ceux-ci, elles peuvent aussi aboutir à un lieu dans lequel ils resteront longtemps. En effet, les Post-it sont «stockés», «entassés» (dans un tiroir, une pochette, un cartable) lorsque les informations qu'ils contiennent sont jugées mobilisables à l'avenir :

«Quand j'en enlève plusieurs, j'en fais un tas et je les mets dans une pochette fourre-tout dans mon cartable ou dans un tiroir et je les garde comme un bloc. C'est rare que je les jette, ce sont des notes de lecture. Avant je prenais des fiches pour faire ça. Quand je les retrouve, je suis contente. Si j'ai un travail à faire à partir de ces lectures, je reprends ces Post-it comme des notes de lecture.»

«Je les stocke dans le tiroir de mon bureau avant de les jeter, en attendant de confirmer que l'information est caduque. Je stocke aussi les vieux qui recèlent des informations importantes qui pourront être utiles.»

«Je fais attention avant de jeter des Post-it. Je les entasse dans le tiroir de mon bureau ou dans mon carnet parce que je pourrais encore avoir besoin de l'information. En fin de semaine je fais le tri, je me dis 'ça c'est fait, c'est traité, j'en ai plus besoin'.»

Les Post-it sont aussi gardés dans la mesure où ils constituent une «trace» ou un «souvenir». Pour cette utilisatrice, le Post-it représente un document de référence à propos de certaines informations :

«Soit je jette les Post-it, mais je préfère les garder pour me souvenir des échelles initiales du document et calculer à partir du taux de reproduction que j'ai noté sur mon Post-it la nouvelle échelle du document tiré. Le Post-it voyage avec moi!»

Quant à cet interviewé, il garde certains Post-it afin de pouvoir les mobiliser ultérieurement :

«Les Post-it qui me sont destinés sont sur mon clavier, sur la pochette du dossier en cours, sur les épreuves papier ou l'ordinateur. Une fois que j'ai pris connaissance de l'information, je remets le Post-it dans le dossier pour avoir une trace des corrections à faire sur la page, si c'est une correction durable. Si c'est une chose à faire immédiatement, je mets le Post-it à la poubelle une fois que c'est fait.»

Le déplacement des Post-it est, pour certains informateurs, lié au caractère personnel des messages. Les Post-it sont alors enlevés pour ne pas être vus par d'autres personnes. Ainsi, ils sont déplacés d'un objet ou d'un lieu accessible par des personnes extérieures à un endroit «protégé» qui préserve l'intimité (comme un tiroir ou la cuisine) :

«Si je sais que le livre va être lu par quelqu'un d'autre, je l'enlève.»

«Si on a de la visite, j'enlève les Post-it de la porte. Je n'ai pas envie que les gens sachent. Si des gens arrivent à l'improviste, je les enlève et je les mets dans la cuisine. Ça peut être des messages importants, comme l'achat d'un médicament et personne n'est obligé de savoir qu'on est sous traitement.»

IV- LES AUTRES SUPPORTS OU MOYENS DE COMMUNICATION

Que ce soit dans le cadre du travail ou dans celui de la maison, le Post-it est loin d'avoir une place hégémonique dans le système de communication. De nombreux supports ou moyens de communication sont utilisés en alternance avec le Post-it ou à sa place quand celui-ci n'est pas adapté à la situation. Lors des entretiens, nous avons essayé de répertorier tous les supports utilisés pour les mêmes fonctions que le Post-it (prise de notes, communication de messages, marque-page, pense-bête), afin de percevoir les facteurs qui amènent les utilisateurs à choisir un autre support ou moyen de communication, dans l'optique de faire émerger les limites de l'utilisation du Post-it. Trois catégories ont été identifiables. Il s'agit des supports de papier (les plus utilisés), de la communication orale et des supports informatiques.

A- Les supports de papier

Les supports de papier sont les plus nombreux à être utilisés dans le milieu professionnel et domestique. Le discours recueilli à propos des occasions de leur utilisation souligne, par défaut, si l'on peut dire, les qualités du Post-it. En effet, l'agenda, la lettre, le bloc-notes ou la feuille de brouillon sont utilisés dans des circonstances qui ne conviennent pas au Post-it.

1- Le bloc-notes

Dans le milieu résidentiel, le bloc-notes est le support le plus utilisé.

Le bloc-notes est placé à côté du répondeur ou du téléphone et sert à la prise de note de messages :

«Quand j'écoute mon répondeur, j'ai un bloc-notes.»

«Le bloc-notes est tout le temps à côté du téléphone et on l'utilise seulement quand on est au téléphone, parce qu'on n'a pas de bloc de Post-it à côté du téléphone.»

Les Post-it sont alors utilisés quand le «*bloc*» n'est pas immédiatement accessible. Le choix du support semble alors subordonné à l'urgence de la situation :

«Au téléphone je me sers de ce qui me tombe sous la main. J'utilise des Post-it quand le bloc n'est pas à côté du téléphone.»

Le bloc-notes présente une surface de rédaction plus vaste que celle du Post-it et est utilisé pour une longue rédaction, lors d'un compte-rendu par exemple,

«J'utilise des blocs-notes pour prendre des notes lors des comptes-rendus de réunions et des entretiens. «

ou bien lors d'une réflexion approfondie :

«(Pour une discussion autour d'un texte), j'utilise un grand bloc (...)»

Le bloc-notes sert lorsqu'il n'y a pas de Post-it pour une prise de notes rapide :

«Quand je suis chez moi, je note les premiers jets sur un Post-it et si je n'en ai pas ce sera sur un bloc.»

2- Les feuilles de papier

Si le bloc-notes n'est pas utilisé dans le cadre professionnel, les feuilles de papier de tout genre (*feuille A4, feuille A4 coupée en 2, bout de papier, bout de papier de brouillon, feuille de brouillon, papier volant, feuille volante*) sont les supports dont les personnes interrogées se servent le plus fréquemment.

Si le bloc de Post-it n'est pas à portée de main, une feuille sera utilisée pour noter des messages :

«Quand je ne trouve plus mon bloc je prends une feuille A4 (...), un bout de papier de brouillon.(...) Quand je n'ai pas de Post-it j'utilise des bouts de papier ou une feuille A4 coupée en 2.(...) Si je n'ai pas de Post-it sous la main, je prends un bout de papier pour noter.»

Lorsque le message est long, la feuille est préférée au Post-it :

«Mais en général, je sais si un appel va donner lieu à une prise de note importante et j'utilise une feuille de brouillon (c'est-à-dire le verso d'une feuille imprimée).»

La feuille est aussi utilisée dans le cas d'une transmission différée de messages. Les messages qui auraient pu figurer sur des Post-it si le destinataire avait été là, sont notées sur une feuille si l'absence de ce dernier est prolongée :

«Quand je reviens de vacances, je n'en trouve pas, car tous les messages sont inscrits sur une feuille qui m'est destinée.»

Dans certaines situations de communication, le Post-it peut s'avérer inadapté alors que la feuille de format A4 semble convenir :

- lorsque le destinataire est identifié par l'émetteur comme ayant des difficultés de compréhension avec un support de petite taille. Ainsi, cette interviewée n'utilise pas de Post-it pour communiquer des indications relatives à l'agencement des salles à la femme de ménage, mais des feuilles qu'elle place sur la porte de la salle en question :

«Elle ne comprend pas bien, elle est portugaise, il vaut mieux écrire gros, très lisiblement, et surtout qu'elle le voit.»

- lorsque le message à transmettre est collectif et doit être vu par le plus grand nombre :

«Je ne fais jamais parvenir de Post-it aux élèves parce qu'ils n'ont pas de case, et je ne saurais pas quoi en faire et qu'ils ont un panneau d'informations où c'est épinglé.» (Dans ce cas, ce qui importe, c'est l'absence de support propre au destinataire.)

- lorsque le message doit circuler de mains en mains avant d'aboutir entre celles de son destinataire :

«Lorsque j'ai un message à faire passer à un prof ou à un élève en salle de cours, je n'utilise pas de Post-it, mais une feuille avec le nom du destinataire.»

- lorsque le Post-it risque de se perdre du fait de sa mauvaise adhérence au support et de sa petite taille :

«Je destine peu de Post-it aux profs que je place sur leur boîte (boîte d'archivage recouverte de plastique bleu, avec une étiquette nominative) parce que j'ai peur que ça ne colle pas. Si je leur mets un message, ce sera une feuille dans la boîte.»

Une autre pratique relevée consiste à utiliser des feuilles de récupération à la place du Post-it dans un souci d'économie lié à des préoccupations au sujet de l'environnement. Comme le souligne cette informatrice qui « éduque » ses collègues de travail aux pratiques de récupération de papier :

«Je n'utilise pas de Post-it comme pense-bête, je me sers de bouts de papier qui sont récupérés du fax et de la photocopieuse. Tout le monde s'est mis à le faire et ils viennent m'apporter leur papier. Je fais une obsession sur le papie ! Les bouts de papiers sont sur la tablette à côté de mon bureau, tout le monde vient se servir.»

Plusieurs personnes rencontrées ont recours à la feuille de papier lorsqu'elles veulent garder des informations. Certaines utilisent des «bouts de papiers» pour noter des messages personnels, d'autres «une liste de livres» pour noter des références de livres qui n'ont pas été trouvés, ou un «papier programmatique» qui permet de faire la planification d'actions sur un long terme. Cet interviewé se sert d'une feuille de papier pour écrire l'équivalent d'une « liste de choses à faire », pratique que nous avons rencontrée dans le milieu professionnel et qui avait comme support le Post-it :

«J'ai aussi une espèce de papier programmatique pour les périodes de grandes résolutions. Je répertorie tout ce que je dois faire pendant l'année. C'est une liste de choses à faire, comme acheter une méthode de langue, faire du sport, travailler à ma thèse. Dans mon esprit, comme je l'écris, je vais le faire. Je vois aussi après tout ce que je n'ai pas fait. J'ai écrit par exemple 'activité politique', ce qui m'a amené à m'inscrire à un parti. Ce papier me sert à écrire ce que j'aimerais faire, être, qui je voudrais rencontrer, à quel endroit, quels voyages j'aimerais faire. A chaque fois que je fais la chose, je raye, et si je ne la fais pas, de dépit, je raye aussi.»

3- Les enveloppes et les papiers découpés

Les enveloppes et les papiers découpés ou pliés sont les supports dont le format se rapproche le plus de celui du Post-it. Ces supports sont utilisés en remplacement du Post-it ou en alternance avec celui-ci. Une pratique consiste à déchirer une feuille selon la taille du message :

«Sur les blocs, si le message est très court, je déchire la feuille à la bonne taille, si on n'a pas de Post-it ou de bloc-notes à proximité.»

Les enveloppes ont des qualités communes à celles du Post-it, à savoir l'accessibilité et la mobilité, avec l'avantage pour cet informateur d'être plus visibles du fait de leur format et de ne pas être collantes :

«Les enveloppes, c'est le truc qui va dépasser donc je le verrai, parce que si c'est trop petit, comme un Post-it, je le perds.(...) Les bouts d'enveloppes, c'est pour noter des

messages quand les gens n'ont pas de Post-it. Je prends toujours une enveloppe avec moi parce que le format est pratique et je recopie le message selon la nature des informations. L'enveloppe, je l'ai sous la main tout de suite puisque je peux la coller nulle part.»

4- L'agenda

Nous avons vu précédemment la manière dont les Post-it sont placés dans l'agenda de façon à ce qu'ils s'intègrent dans l'emploi du temps prévu par les utilisateurs. Mais parfois, l'agenda et le Post-it ne sont pas complémentaires. L'agenda est le support d'informations qui ne sont pas écrites sur des Post-it. Trois cas de figure sont identifiables :

- L'agenda est le support des informations importantes :

«Je ne stocke pas de Post-it, car les informations importantes sont entreposées dans mon agenda (...)»

- Les actions prévues dans le temps longtemps avant leur déroulement sont inscrites directement dans l'agenda :

«Si c'est quelque chose que je n'ai pas à faire tout de suite, je le note sur mon agenda.»

- L'agenda garantit la conservation des informations bien que la mémoire soit mobilisée. Cette personne interrogée souligne le rôle d'«assistance » de l'agenda :

«Je marque mes rendez-vous sur l'agenda juste pour être sûre, parce que je m'en souviens toujours.»

L'éphéméride a aussi cette fonction d'aide-mémoire :

«J'écris aussi des messages sur les pages de l'éphéméride qui sont passées, mais je n'arrache pas la feuille, je la laisse dans le bloc. Je le dis directement à la personne, je m'en souviens mais c'est pour me rassurer.»

5- Cahier, carnet, calepin

Ces supports sont utilisés pour les informations que les utilisateurs souhaitent concentrer dans un même endroit selon un classement particulier. Plusieurs pratiques ont été observées concernant divers supports reliés.

L'utilisation d'un cahier met en évidence de manière paradoxale l'inconvénient et l'avantage du Post-it. En effet, celui-ci donne lieu d'une part à un éparpillement des informations rendant difficile le transport de l'ensemble des données, et d'autre part, constitue malgré tout un support fixe qui reste collé à un endroit précis, contrairement au cahier que l'on peut amener avec soi. C'est ce qu'exprime cette informatrice à propos de son utilisation non concluante d'un «*carnet de bord*» :

«Il y a beaucoup de choses que je pourrais noter ailleurs. Pour l'association, je voulais avoir un carnet de bord avec toutes les informations liées à l'association, mais je ne m'en sers pas, j'utilise les Post-it. Le problème, c'est que je transporte le carnet à plusieurs endroits. Le carnet me suit partout alors que les Post-it restent à la maison.»

Certaines personnes utilisent un «*carnet d'adresse*» pour centraliser des «*informations importantes*» alors que le Post-it est amené à disparaître :

«Je ne stocke pas de Post-it, car les informations importantes sont entreposées dans mon carnet d'adresse(....).»

Le cahier permet aussi de rassembler une sélection d'informations recueillies sur des «*bouts de papier*» :

«Si le message que je note sur un bout de papier est important, je le recopie sur mon cahier.»

L'utilisation de ces supports en terme de longue durée implique un style de rédaction différent de celui qui est le plus souvent appliqué aux Post-it. Ainsi, le «*calepin*» ou le «*cahier*», destinés à durer, sont rédigés avec soin, contrairement aux Post-it :

«Sur mon cahier, je ne peux pas écrire comme je le fais sur les Post-it parce que je ne m'y retrouverais plus.»

«Je peux écrire n'importe comment sur un Post-it, alors que sur mon calepin, j'écris bien, avec un certain crayon car il reste, je me le trimballe pendant un an.»

6- Les documents directement annotés

Il s'agit de documents à usage personnel ou bien annotés par quelqu'un d'autre en vue de transmettre des indications relatives au document. Dans ce cas, l'information n'est pas relayée par le Post-it, mais directement inscrite sur le support concerné.

Une première pratique consiste à écrire sur des documents de travail, lors de la rédaction d'un rapport par exemple. L'utilisation d'un crayon de papier est aussi relevée lorsqu'il s'agit de noter des informations destinées à disparaître après la lecture du document. Dans ce cas, annotations au crayon de papier ou utilisation d'un Post-it se font de manière indifférenciée.

L'écriture sur un document peut aussi prendre une autre forme : le surligneur est utilisé comme repère visuel, mais présente des inconvénients comparé au Post-it. C'est ce qu'énonce cet informateur qui utilise un surligneur pour repérer des mots dans un livre. En effet, le surligneur ne fait pas office de support sur lequel la prise de notes pendant la lecture est possible, contrairement au Post-it qui, en outre, n'est pas indélébile comme le feutre :

«Le surligneur abîme le bouquin alors que le Post-it ne laisse pas de trace et a aussi un effet visuel. L'avantage, c'est qu'on peut écrire en condensant une idée, alors qu'avec le surligneur, on est obligé de tout relire.»

Soulignons que certains types de livres excluent l'utilisation d'un mode de marquage définitif : *« Il y a des livres que je n'ose pas surligner comme des romans ou des essais. »*

Toutefois, l'introduction d'informations sur un document ne passe par forcément par l'écriture. La fonction de marque-page du Post-it est parfois remplacée par l'action de plier le coin de la page :

«Je peux aussi corner le livre ou le marquer avec un crayon à papier ou un surligneur, tout dépend du livre. »

Si l'annotation de documents est pratiquée pour soi-même, elle est aussi employée pour la transmission de recommandations. Il apparaît que l'inscription d'une information par quelqu'un sur le travail d'une autre personne est mal perçue. La transmission de recommandations serait dans ce cas mieux acceptée par le biais du post-it. Cet interviewé qui travaille aux Services Techniques d'une Mairie évoque avec amertume l'habitude de l'architecte qui corrige les plans :

«L'architecte vient signer le projet ou il vient faire des corrections directement sur le plan. Il fait juste un trait qui change les orientations prises sans même regarder le projet réalisé.»

Emettons l'hypothèse que dans ce cas, l'utilisation du Post-it ne provoquerait pas le même sentiment et serait interprétée comme une marque de respect à l'égard du travail réalisé. Soulignons la différence des modalités de communication dans une structure professionnelle hiérarchisée : les supérieurs hiérarchiques utilisent des moyens dont leurs subordonnés ne peuvent user sous peine de braver l'ordre hiérarchique. La communication par Post-it peut dans ce contexte être perçue comme la marque témoignant de rapports égalitaires, dans la mesure où des supports de communication identiques donneraient le sentiment d'un mode de communication fondé sur la parité entre interlocuteurs.

7- La lettre

Il apparaît, lors des entretiens en milieu résidentiel et professionnel, qu'il n'y a aucune hésitation dans les pratiques entre la lettre et le Post-it. Dans les discours, ces supports de communication sont chargés de deux représentations radicalement différentes. Le Post-it est considéré comme un objet qui a une *«fonction temporaire»*, *«plutôt sympa»*, *«décontracté»*, *«pratique»*, utilisé dans une ambiance d'*«urgence»*, de *«travail»*, alors que la lettre revêt un caractère *«solennel»* et *«officiel»* qui répond aux normes liées à certaines situations de communication : *«(Le Post-it) ce n'est pas un courrier, on ne peut pas faire une lettre sur un Post-it, ce n'est pas un truc à discours. Donc dès que c'est poli et que c'est long il n'y en a plus.»*

La rédaction d'une lettre est soumise à des contraintes de forme et de contenu (*«les préambules»*), alors que le Post-it, pour reprendre les termes d'un informateur, *«c'est une abréviation»* :

«J'hésite parfois entre mon agenda et un Post-it, mais je n'hésite pas entre un Post-it et une lettre. Le Post-it ne remplace pas une lettre. Ça évite les formules. Si je dois mettre des formules, je fais une lettre. Avec les Post-it, on ne s'encombre pas des préambules, on va droit au but, on met directement le message. Ce n'est pas un support suffisant pour une lettre. Avec des gens intimes je l'utilise, mais je ne fais pas une lettre dessus. Je mets 'ci-joint...', je t'appellerais pour voir ça' et je mets éventuellement un petit mot personnel.»

Le Post-it, dans un contexte de communication écrite, par courrier, est perçu comme un manque de respect à l'égard des destinataires :

«Je fais des lettres aux gens parce qu'un Post-it ce ne serait pas correct.»

Dans le cadre professionnel, nous avons déjà vu que le Post-it était utilisé avec des personnes fréquentées régulièrement, mais absolument pas envisagé dans la communication entre employés et supérieurs hiérarchiques («*Je ne ferai pas parvenir un message important à mon directeur avec un Post-it*») ou avec des personnes extérieures, sauf envers des destinataires «impersonnels» que sont les administrations. Vers les «relations personnalisées», c'est la lettre qui est de rigueur :

«Je n'en envoie jamais aux clients. J'utilise une feuille à entête, car le Post-it s'utilise dans le cas d'une intimité professionnelle. Pour les clients, je prends du beau papier ivoire, parce qu'il y a une image à respecter.»

«Le Post-it c'est pour un usage interne au service, pas pour l'extérieur. Là, j'accompagne le document d'une note officielle ou d'une lettre.»

La «carte» est en quelque sorte l'intermédiaire entre la lettre et le Post-it : elle est un support «noble» sur lequel on peut mettre juste «un petit mot».

«Quand j'envoie par courrier un rapport à quelqu'un, j'y joins une carte avec un petit mot dessus, mais jamais un Post-it.»

8- Les documents officiels

Ce sont les supports les plus utilisés dans le cadre déjà évoqué de la communication entre personnes de statut hiérarchique différent. Les pratiques d'utilisation de documents officiels font également apparaître une différence de nature avec le Post-it : ce sont des papiers qui «laissent une trace», alors que les Post-it n'a pas valeur officielle.

Une première pratique permet de constater que si le contenu de documents officiels n'est pas déterminé par la position hiérarchique du destinataire, la forme, par contre, l'est :

«J'utilise très peu de notes de liaison (papier rectangulaire sur lequel figurent le nom du service, et les mentions : date, émetteur, destinataire, objet), c'est un peu officiel, c'est pour mon boss ou l'adjoint du boss. Je n'en utilise jamais pour mon collègue, mais je mettrais les mêmes informations dessus. Le problème est que cette note ne colle pas, il faut un trombone ou une agrafe.»

Les notes officielles font aussi office de «preuves» des actes des différents services et sont presque des «pièces à conviction» dans le cas de situations litigieuses mettant en cause les employés :

«J'ai remarqué que les notes officielles sont utilisées dans le cas de relations tendues dans le service ou bien entre le service technique et d'autres services pour se protéger, pour laisser des traces. Avant, quand il y a avait un conflit, le Secrétaire général se déplaçait directement pour demander des trucs aux employés. Maintenant, le Directeur des services techniques filtre et ça se passe mieux. Il couvre les employés.»

Dans le cadre des échanges entre services, la transmission de documents peut aussi se faire de manière officielle :

«Avec le Maire, l'Adjoint au maire et le Secrétaire général, je ne mets pas de Post-it, je leur transmets des plans sous enveloppe à entête. Je mets 'S.T' et le nom du destinataire au milieu.»

Les supports de communication à caractère officiel peuvent aussi concerner la communication entre collègues (précisément dans le cas d'un poste partagé entre deux personnes travaillant à temps partiel) qui ne sont pas amenés à se côtoyer et qui s'établit par le biais d'un cahier de liaison qui permet la transmission de données de manière officielle :

«Au début quand on ne se voyait pas, on avait fait un 'cahier des demandes et des choses à faire' (un cahier de liaison portant les mentions»date, demande émanant de, mission, délais, stade de réalisation, traité»), puis on l'a abandonné dès qu'on s'est vu un jour par semaine.»

9- Les documents imprimés

Ces documents sont des aides mémoire. Il s'agit de notes de services photocopiées ou d'une synthèse d'informations réalisée par l'utilisateur. Ces informations demandant un traitement particulier (comme la réalisation d'un tableau sur ordinateur), étant trop nombreuses et destinées à rester, ne peuvent pas figurer sur un Post-it. D'autre part, ces documents sont aussi destinés à être transmis, ce qui empêche l'inscription des données sur un Post-it.

Une pratique consiste à annexer une partie du mur pour l'affichage de ce type de documents. Dans le bureau de cette interviewée (employée dans le service commercial

d'un orchestre), une partie du mur contre lequel est adossé son bureau est couverte de feuilles imprimées avec le tarif des billets de concert et l'emploi du temps de l'orchestre.

Une seconde pratique est de stocker des informations importantes dans des boîtes de rangement. Ainsi, cet informateur garde des informations capitales pour la réalisation de son travail (les «*fiches récapitulatives*») avec l'idée de les transmettre à un éventuel successeur :

« (Ce) sont des récapitulatifs de ce que j'ai à faire pour la préparation technique de l'impression et du tirage sur papier. Ils sont sur les cinq fiches récapitulatives où sont notées des références et des étapes du travail à fournir qui sont stockées dans une chemise en plastique rangée dans un caisson de rangement. Ce sont des documents que je laisserais si je pars. »

Une troisième pratique consiste à fixer le document, dans le cas d'informations destinées à être gardées un temps indéterminé. Une des personnes interrogées dans le cadre professionnel a agrafé des coordonnées à conserver sur le support concerné :

«Là je n'ai pas mis de Post-it, parce que comme c'est quelque chose qui va me rester longtemps, je ne voudrais pas que ça se détache et que je le perde.»

B- LA COMMUNICATION ORALE

Dans le milieu professionnel, la communication orale peut accompagner la transmission d'informations par le biais du Post-it, ou bien remplacer tout support écrit. Pour cette personne, ce mode de communication peut venir en relais au support écrit pour renforcer la transmission d'information :

«Si je dois lui transmettre des informations importantes (au directeur de l'école), je les note sur un Post-it et sur mon cahier. Je pose le Post-it sur son téléphone et je vérifie qu'il l'a eu, parce qu'il dit des fois : 'mais c'est quoi ce Post-it ?' Alors quand il est là je lui dis : 'tiens monsieur untel a appelé, voilà son téléphone'. Si c'est un long message et qu'il est là, je lui dis directement.(...) Le soir, quand on fait le point, je commente et complète les Post-it que j'ai laissés pendant la journée.»

En présence du destinataire du message, le Post-it semble faire figure de «trace écrite» contenant les informations essentielles qui ont été énoncées oralement :

«Si le destinataire de mon message est là, je lui présente quand même le Post-it sur lequel sont inscrits un nom et des coordonnées et j'accompagne mon geste de présentation d'une annonce verbale, ce sera par exemple : je vous laisse ce mot, M. Garbit a appelé vous pouvez l'appeler le matin à ce numéro.»

L'annonce verbale peut aussi être décalée par rapport au moment de la transmission du Post-it . Il arrive que quand un informateur émet un Post-it, le destinataire du message attende d'avoir l'occasion de le voir directement (c'est-à-dire le lendemain.). A ce moment, le message est complété verbalement, car le Post-it contient seulement l'essentiel.

La communication téléphonique peut parfois être envisagée à la place du Post-it :

«Je le sens : 'là c'est bon je peux écrire un Post-it, là ça ne passera pas il faut téléphoner'.»

«J'hésite parfois entre un Post-it et la communication directe au téléphone ou en face à face.»

Le téléphone peut aussi entrer en concurrence avec le Post-it :

«Depuis que chacun a sa ligne, on n'utilise plus les Post-it 'message' pour laisser un message à la personne concernée.»

L'appel téléphonique peut également introduire le Post-it :

«Quand je suis bousculée et que c'est urgent, je n'ai pas le temps de prendre une feuille, j'appelle pour annoncer : 'je vais vous mettre un Post-it pour vous dire...'. Mais je le fais rarement, parce qu'un Post-it, ce n'est pas poli, je ne peux pas mettre 'monsieur,...'.(ça concerne surtout les demandes de documents). Dans ce cas, l'annonce fait office de formule de politesse.

Si la communication orale est liée au support écrit qu'est le Post-it, il apparaît que les rapports sans contrainte excluent l'utilisation du Post-it :

«Je ne donne jamais de Post-it à ma collègue comptable et à la secrétaire parce qu'on parle souvent. Elles sont sur place et on n'a pas de problème de communication.»

Les informations qui ne font pas partie de l'activité professionnelle routinière sont aussi énoncées de vive voix, comme *«les choses importantes»* :

«Les choses importantes, je préfère les dire de vive voix.»

«Si j'ai une chose inhabituelle à demander au directeur, je lui parlerais directement.»

Dans le cadre familial, les rapports directs sont les plus fréquents et les plus évidents. Le Post-it n'intervient que dans le cas de l'absence du destinataire du message :

«Je ne vais communiquer avec mon mari par Post-it, je lui dis les choses.»

«Le plus souvent, on communique de vive voix. Mais quand on doit dire quelque chose à quelqu'un qui est absent, on prend un Post-it.»

C- Les supports informatiques

La messagerie électronique est utilisée dans des circonstances où le Post-it n'est pas jugé utilisable pour la transmission de certaines informations.

L'e-mail est perçu comme un moyen de communication *«plus sûr»* et *«mieux adapté»* pour la transmission de rapports ou de messages destinés à quelqu'un qui travaille dans un autre service, par exemple :

«Je ne fais pas parvenir de Post-it au destinataire d'un message qui n'est pas à mon étage, mais j'utilise la messagerie électronique.»

L'e-mail assure également la garantie de la bonne réception du message :

«Pour les choses dont je dois être absolument certain que la personne ait eu mon message, je passe un e-mail, parce que j'ai un accusé de réception.»

En revanche, si la fiabilité et la rapidité sont attribuées à l'e-mail dans le cas d'un éloignement entre les interlocuteurs, le Post-it est préféré à la messagerie électronique dans le cas d'une relative proximité entre ceux-ci dans l'espace. Pour certaines personnes rencontrées, son utilisation nécessite moins de manipulations que la messagerie électronique. En plus de cet aspect pratique, une autre dimension, relevant de l'ordre de la sociabilité est invoquée par les interviewés. En effet, le Post-it est *«plus approprié pour transmettre un message sympa»*, il est *«chargé d'une valeur affective»*. Ainsi, l'e-mail

semble davantage considéré comme un instrument impersonnel que le Post-it par les personnes interrogées. De ce fait, pour certains informateurs, l'utilisation de l'e-mail dans une situation qui ne la justifie pas est ressentie comme une pratique d'évitement de la part de l'émetteur qui esquive le contact direct. Le Post-it est au contraire perçu comme un support de communication à échelle humaine.

L'autre support informatique qui se substitue à l'usage du Post-it est un programme de traitement de texte sur ordinateur. Son utilisation s'appuie sur une distinction faite par certaines personnes entre des informations temporaires et d'autres permanentes. En effet, le fichier sur ordinateur est considéré comme le support d'informations permanentes, contrairement au Post-it qui contient «*de l'information éphémère*», pour reprendre les mots de cet informateur :

«Le Post-it, c'est de l'information éphémère. Je ne vais pas écrire une idée importante sur un Post-it, je vais la taper sur mon ordinateur.»

D- Autres supports d'informations et moyens de communication

1- Le tableau magnétique et effaçable

Certains bureaux sont équipés d'un tableau blanc magnétique et effaçable sur lequel sont accrochés des documents, (voire collés des Post-it pour l'un d'entre eux), et qui sont partiellement couverts de messages inscrits au feutre. Deux types de pratiques ont été relevées qui s'inscrivent dans des situations de communication différentes.

Une première pratique consiste à utiliser le tableau à des fins personnelles. Une des personnes interrogées entoure les messages qu'elle a écrits. Ce support est, contrairement au mur, une surface limitée sur laquelle l'affichage de documents est concentré. Néanmoins, les Post-it ne sont pas posés sur le tableau :

«Le seul endroit où j'affiche des papiers c'est le tableau magnétique que j'ai demandé qu'on m'installe. J'utilise beaucoup mon tableau magnétique pour écrire des messages au feutre pour moi ou pour accrocher des papiers avec des aimants. Je ne mettrais jamais de Post-it dessus.»

Une seconde pratique est définie par l'utilisation du tableau effaçable comme support de communication entre collègues, dans un contexte d'échange verbal d'informations. Ainsi, au sein des Services Techniques de la Mairie, le responsable du bureau d'études en fait

souvent usage pour expliquer oralement aux employés les directives d'un projet qui prennent forme de schémas et d'esquisses dessinées au tableau.

2- La mémoire

La mémoire, comme nous l'avons vu, a besoin de supports de papier (dont fait partie le Post-it) comme relais pour assurer une restitution fidèle des informations retenues. Néanmoins, plus rarement, l'action d'écriture des données à « enregistrer » provoque la perte des informations, dans la mesure où la personne s'étant « déchargé » la mémoire, oublie de se reporter au support de papier pour retrouver le message. Par conséquent, pour certaines informations, seule la mémoire est mobilisée. Sur l'ensemble des personnes rencontrées, seul cet interviewé ne se décharge pas sur un support écrit (sauf pour les numéros de téléphone) sous peine d'oublier ce qu'il a à faire... :

«Je ne fais pas de liste de ce que j'ai à faire, sinon, je l'oublie. Si je me décharge sur le papier, je n'y pense plus et c'est le meilleur moyen pour oublier. Moi, je mémorise tout, sauf les numéros de téléphone.»

3- La communication directe, sans message écrit ou oral

Lorsqu'il n'est pas nécessaire de mettre des données en attente ou bien que le destinataire des documents est à proximité, l'échange se fait dans la spontanéité, sans intermédiaire écrit ou oral :

«Si je mets un Post-it c'est que je ne vais pas remettre le document en main propre. Par contre, si la personne est là, je vais directement lui donner sans mettre de Post-it dessus.»

«Moi je pose le plan directement sur le bureau du Directeur des services techniques ou je passe par mon supérieur, donc je n'utilise pas de Post-it.»

E- Utilisations complémentaires entre le Post-it et d'autres supports

L'observation des pratiques fait apparaître le caractère complémentaire du Post-it avec d'autres supports d'organisation du temps (tel l'agenda) ou de conservation de données (comme le carnet d'adresse, le cahier, le calepin) qui sont à la disposition des utilisateurs. En plus d'être les supports sur lesquels sont collés les Post-it, comme nous l'avons évoqué, ces objets recueillent des données qui ont transité par le Post-it. Le Post-it a donc une fonction de support intermédiaire entre la source d'information et un support permanent.

L'utilisation des supports permanents varie selon la nature des informations contenues sur le Post-it.

Dans l'univers professionnel, les Post-it sont recopiés sur des supports moins nombreux que dans le milieu domestique. Le carnet d'adresses, l'agenda et la feuille A4 sont les supports les plus fréquemment utilisés en complément du Post-it.

Une première pratique consiste à considérer le carnet d'adresses comme le lieu d'aboutissement des coordonnées notées initialement sur un Post-it quand celles-ci concernent des personnes amenées à être fréquentées régulièrement :

«Je les (les coordonnées) recopie dans mon carnet d'adresse si je suis amenée à en avoir une utilisation courante.»

«Quand je prends des coordonnées dans le milieu professionnel, je les note sur un Post-it et je remets au propre sur un répertoire qui reste au bureau.»

L'agenda électronique est aussi utilisé lorsque la personne veut reporter des coordonnées notées sur un Post-it au cours d'une conversation téléphonique :

«Je prends ce que j'ai sous la main pour prendre des coordonnées au téléphone. Mon mari les recopie après sur l'agenda électronique ou je le fais sur le mien qui est classique et après on détruit le Post-it.»

L'agenda semble être le support sur lequel sont reportés les rendez-vous initialement notés sur un Post-it :

«Je vais le (ce Post-it) recopier sur mon agenda car ce sont des dates de rendez-vous.»

Les informations contenues sur le Post-it peuvent être également reportées sur une liste permanente lorsque le Post-it n'a pas un usage immédiat :

«Je garde le Post-it jusqu'à ce que je recopie la référence sur ma liste de livres à acheter et que je le trouve. Les livres qui m'intéressent et que je ne trouve pas, je les recopie sur une liste et je balance le Post-it.»

Une autre personne interrogée reporte des informations du Post-it sur le document concerné :

«Quand je prends un Post-it pour noter les horaires d'ouverture pour les assurances, je les recopie sur les documents de l'assurance.»

Dans le cas où le Post-it est utilisé pour la rédaction du «premier jet» d'une idée, son contenu est reporté de manière plus détaillée sur un support qui centralise toutes les informations relatives à un sujet :

«Pour les listes, j'écris d'abord le premier jet sur un Post-it et plus tard quand je repense à ce que je dois faire, j'écris de manière plus détaillée sur mon bloc-notes sur lequel je note plein d'informations liées à mon diplôme, comme des titres à taper sur ordinateur, des photocopies que je devais faire.»

Pour ce qui est de l'utilisation de la feuille en liaison avec le Post-it, des variations sont repérables. Dans certains cas, la feuille et le Post-it contiennent des messages de même nature, alors que d'autres pratiques consistent à utiliser la feuille pour rassembler les messages de plusieurs Post-it :

- La feuille et le Post-it contiennent des informations de même nature qui ont été rédigées à des occasions différentes. L'utilisateur colle le Post-it sur la feuille en vue d'établir un document qui synthétise l'ensemble des données.

Sur le bureau d'une des personnes rencontrées, à côté de l'ordinateur, se trouve une feuille A4 avec des annotations et un Post-it collé dessus, sur lequel elle a noté, lors d'un appel téléphonique, les coordonnées de la personne à contacter ainsi que des questions à lui poser ultérieurement. Puis, cette personne a rédigé d'autres questions qu'elle a notées sur une «feuille de brouillon». Ensuite, l'informateur a collé le Post-it sur la feuille qu'il a posée sur son bureau en attendant le moment de faire un courrier synthétisant toutes ces données. Quand le courrier sera fait, il jettera le tout à la poubelle.

- Les Post-it sont utilisés en complément du support initial qu'est la feuille quand celle-ci est pleine. Une interviewée montre la feuille sur laquelle sont collés plusieurs Post-it rectangulaires :

«Au début, je marquais les informations sur une feuille, puis après, je ne sais pas ce qu'il s'est passé, la feuille devait être pleine, donc j'ai continué sur des Post-it , mais comme il y en a trop, ça perd de son utilité, mais après je les arrache»

- Lorsqu'un long message a été pris sur plusieurs Post-it, une feuille est utilisée pour rassembler les informations sur un seul support :

«Si le message est trop long pour être inscrit sur un seul Post-it, j'en prends d'autres mais je recopie le tout sur une feuille.»

Un autre support papier utilisé en supplément du Post-it est l'enveloppe d'expédition récupérée. L'exemple qui suit met en évidence la complémentarité entre un dos d'enveloppe et un Post-it, ainsi que la trajectoire du Post-it et la fonction de support intermédiaire qu'il endosse :

*«J'ai d'abord noté sur un **Post-it** le nom de quelqu'un que je dois contacter. J'ai demandé à une personne au téléphone de rechercher sur Minitel ses coordonnées. Cette personne m'a laissé les coordonnées sur mon répondeur. Je les ai relevées sur le **dos de cette enveloppe** qui était ce que j'avais entre les mains ce jour-là quand j'ai écouté mon répondeur. J'ai mis le Post-it **sur le tiroir** de mon bureau. Ces informations ne sont écrites nulle part ailleurs et sont importantes donc j'ai gardé le Post-it. Mais j'ai dessiné dessus ce qui le rend sale. Comme je ne voulais plus le voir sur mon bureau, je l'ai mis **dans le tiroir.**»*

Sur ce Post-it sont inscrits des noms et des flèches aboutissant aux numéros correspondants. Un des numéros lié à l'un des noms du Post-it se trouve sur l'enveloppe qui est pleine d'inscriptions qui n'ont aucun rapport avec ce numéro. Celle-ci est posée sur un tas de feuilles et de factures entassées à gauche de son bureau. L'informatrice ayant retrouvé les deux supports, elle peut réunir les deux parties de l'information et recopie le numéro qui se trouve sur l'enveloppe sous le nom correspondant qui figure sur le Post-it :

«Je veux avoir son téléphone en dessous de son nom parce qu'à chaque fois je n'appelle pas parce que je me dis 'mais je n'ai pas le téléphone, mais si, je l'ai mais ailleurs!»

Le Post-it apparaît être un support intermédiaire dont les informations sont reportées sur des supports définitifs, tels une fiche, un carnet de comptabilité ou un répertoire d'adresses :

*«Quand j'ai un nouveau patient, je mets ses coordonnées sur un **Post-it** puis après, si la personne décide de faire une analyse, je reporte ses coordonnées sur une **fiche** qui se trouve dans mon **carnet de comptabilité** qui est rangé dans un tiroir de mon bureau et aussi dans mon **répertoire professionnel.**»*

V- LES MESSAGES DES POST-IT

Nous avons déjà abordé le sujet des messages des Post-it de manière transversale dans les chapitres précédents. Lors des entretiens, la quasi totalité des Post-it détenus par l'informateur ou présents sur son lieu de travail ou d'habitation a été répertoriée. Au cours de l'animation de groupe, à la question concernant les messages des Post-it, les participants ont donné des réponses recoupant les données recueillies sur le terrain, à savoir : *«téléphone, rendez-vous, rappel, renseignements, adresses, courses, listes, nom, choses à faire, idée, explications, confirmation, annotation, post-scriptum.»* Dans le milieu professionnel et domestique, les messages relèvent donc de situations de communication et d'échanges rapides, mais aussi de l'expression d'idées plus personnelles.

A- LES DIFFÉRENTS TYPES DE MESSAGES

Dans le milieu domestique, nous avons relevé plusieurs types de messages :

- des rappels de choses à faire (comme un rendez-vous, des courses)

«Ce sont des appels téléphoniques à passer en plus de mon travail. Par exemple si j'ai trois personnes à appeler dans une soirée, je marque le jour et les noms sur un Post-it.»

«Quand je fais une liste, je mets le type de photocopies à faire, le matériel à acheter. Il y a aussi les listes de trucs que je dois réaliser, du travail que je dois effectuer, ce n'est pas du travail extérieur.»

- des coordonnées (nom, adresse, numéros de téléphone, de fax)

«Ce Post-it là, collé sur le mur est très représentatif; il contient cinq informations : deux références de bouquins, le titre d'un livre prêté, une référence d'auteur, un numéro de téléphone de quelqu'un à rappeler. Deux informations sont barrées et les autres sont actives. Mais ce ne sont pas des informations urgentes.»

- des informations utilitaires (comme des horaires de train, une référence de livre) :

«Sur les Post-it, ce ne sont pas des messages personnels, ce sont des informations comme des horaires, des adresses, des coordonnées, mais je marque aussi des choses qu'on me dit au téléphone.»

- des messages personnels (comme des *bribes de rêves* ou des *notions*)

«Je peux aussi écrire des bribes de rêve sur un Post-it comme point de repère pour m'en souvenir plus tard. Ca me redéclenche tout le rêve, mais il n'y a que moi qui puisse comprendre. J'ai collé ce Post-it dans mon carnet de rêves rangé dans un tiroir du bureau.»

«Je note des trucs qui me passent par la tête, des notions auxquelles il faut que je pense, je note trois ou quatre mots sur un Post-it.»

Dans le milieu professionnel, nous avons relevé :

- des rappels de choses à faire :

«Le Post-it nécessite un traitement rapide. C'est quelque chose à traiter en priorité, comme quelqu'un à rappeler, mais les Post-it laissés par ma secrétaire sont plus urgents que ceux qui sont sur des documents dans la corbeille.»

«J'ai marqué 'demander au conseil de classe si...', ou là j'ai marqué 'donner aux classes le changement d'emploi du temps'(...). J'ai bien chaque jour ce que je dois faire, mais ça, ce sont des petites choses, parce que sinon chaque jour je n'aurais pas assez de place!»

- des coordonnées

«Il s'agit de messages envoyés par ma secrétaire qui filtre mes appels téléphoniques et qui me transmet le plus souvent les coordonnées de personnes à rappeler.»

«On peut dire que c'est quand même assez rapide ce que j'écris : le nom de celui qui a appelé, le moment de son appel et un téléphone.»

- des informations utilitaires (comme des codes d'accès, des numéros de poste)

«Elsa me note ses jours de congé et je mets le Post-it à la page du calendrier annuel. Il reste relativement longtemps car elle prévoit ses vacances longtemps à l'avance.»

- des informations techniques et des indications relatives à un travail en cours

«Les informations que mon patron note sur un Post-it sont souvent des coordonnées de clients, des corrections à faire, une demande pour sortir un dossier ou une page ou bien pour appeler quelqu'un.»

- des commentaires ou des questions relatives à un document

«Mes collègues me transmettent des documents sur lesquels sont collés des Post-it mentionnant des numéros de page à lire attentivement, des commentaires ou des questions à propos du texte en question.»

- des messages personnels

«L'intendante me laisse des messages drôles sur l'écran de mon ordinateur, comme : 'J'ai trouvé l'homme de ta vie ', elle sait bien que la première chose que je fais en arrivant le matin, c'est d'utiliser l'ordinateur.»

«(Au bureau), j'écris :»viendrais te chercher à midi», «rendez-vous», «reviens m'en parler si tu ne comprends pas».

B- Caractéristiques des messages des Post-it

1- Destinataires et style de message

Les messages sont composés de quelques mots, ou de chiffres (ou les deux ensemble) et plus rarement de phrases complètes. Lorsqu'il s'agit d'une action à faire, celle-ci peut être résumée en un seul mot :

«Par exemple mon mari me dit 'tu penses à passer à la banque' donc je fais un Post-it 'banque'.»

Pour cette personne, le mot qui résume la situation à laquelle le message fait référence suffit à rappeler l'ensemble des éléments de la situation :

«Je n'ai pas besoin de faire des phrases complètes, un seul mot me permet de me souvenir de quoi il s'agit.»

Inversement, lorsque le message du Post-it a une charge affective, des phrases entières sont rédigées :

«Les messages du Post-it vont être une phrase ou un mot, sauf quand j'écris à mon fils où ce sont des phrases, son menu et les devoirs qu'il a à faire. J'utilise le recto et le verso du Post-it. Je mets une flèche en bas et je le retourne sur la table pour qu'il voit le verso.»

Il apparaît également que les Post-it ne contiennent pas de grands messages :

«On n'écrit pas de grands messages sur un Post-it. Si je devais écrire un grand message pour les enfants, je comprimerais sur un Post-it et si ça ne rentre pas, je prendrais un carnet ou une feuille.»

D'autre part, le message du Post-it concerne un seul destinataire. Parmi les pratiques des personnes interrogées, il s'avère aussi que le Post-it ne circule pas :

«Je n'écris pas de message qui vaut pour moi et pour mon mari.»

«(Dans le service) il n'y a pas de message sur Post-it qui passent de personne à personne.»

L'aspect «temporaire» des messages est évoqué pour expliquer la destination unique des Post-it :

«Un Post-it ne peut pas être destiné à plusieurs personnes, c'est des messages très temporaires.»

2- Eléments d'identification du message (émetteur, récepteur, date)

Si les messages qui s'échangent entre personnes ne s'inscrivent pas dans un futur éloigné mais plutôt dans un présent immédiat, certaines personnes notent des données relatives au temps sur les Post-it qu'elles destinent. Ainsi, certains Post-it contiennent des indications précisant la date de la rédaction, voire l'heure :

«Je date les Post-it et je mets l'heure aussi, quel que soit le message et même si je le note après sur mon cahier.»

«Je date mes Post-it en notant le jour de la semaine. Je le fais la veille et je marque donc le jour du lendemain et les choses que j'aurais à faire.»

La date du Post-it peut aussi être comprise de manière implicite :

« Le directeur étant là tous les jours, il sait bien que les messages datent de la veille à tout casser. »

Néanmoins, l'inscription de la date peut ne pas sembler utile lorsque le caractère temporel du message n'est pas significatif. C'est ce dont fait part cet interviewé à propos de messages dont la validité n'est pas limitée :

« Je ne les date pas non plus parce que les messages du Post-it ne sont pas contraignants; je n'ai pas besoin de rendre de compte sur un Post-it, c'est juste un titre de film ou de livre par exemple. »

Tous les Post-it ne sont toutefois pas « hors du temps ». En effet certains d'entre eux peuvent centraliser des informations qui donnent lieu à une actualisation. Ainsi, le message n'est pas définitif, il peut être rayé ou complété :

« Les Post-it vivent, ce sont des listes. Il y a plusieurs renseignements sur un Post-it. Quand un des renseignements ne sera plus utilisé, je le raye. »

Quand il y a un complément à apporter aux informations du Post-it initial, une pratique consiste aussi à les noter sur celui-ci. C'est ce qu'a fait cet utilisateur qui a noté des questions à poser à un interlocuteur, puis entre les lignes, qui a écrit ultérieurement les réponses qu'il a obtenues.

Parmi tous les messages de Post-it dont nous avons fait lecture, aucun ne mentionnait l'identité de son auteur, même dans le cas de Post-it reçus de quelqu'un. Par contre, d'autres Post-it, dans un contexte d'émission, précisent les initiales de l'émetteur et du récepteur du message (à la manière de ce qui est fait sur les notes de liaison officielles utilisée dans le service) :

« Dans une situation d'émission, je note mes initiales puis je trace une flèche dont la pointe désigne les initiales du destinataire. »

Dans la plupart des cas, le nom du destinataire ne figure pas sur le Post-it, parce que la transmission se fait immédiatement et le support choisi est personnel :

« Je ne mets pas le nom du destinataire, parce que je vais le coller directement. »

3- Perte de sens des messages

Il arrive que les messages ne soient plus toujours compréhensibles dans un délai plus ou moins long à partir de la rédaction. Les messages «perdus» le sont faute d'indications suffisantes. Trois occasions provoquant la perte de sens des messages sont identifiables.

En premier lieu, il manque un nom ou un mot pour que le message soit complet. A propos d'un Post-it mentionnant juste une adresse, une informatrice dit avoir été dans l'impossibilité de la rattacher à un nom peu de temps après avoir rédigé le Post-it :

«Je ne savais plus à quoi ça correspondait cinq jours après l'avoir écrit.»

Une autre personne interrogée «perd» la destination des horaires de train relevées sur Minitel :

«Il m'arrive de ne plus savoir à quoi correspondent des informations sur un Post-it. Par exemple pour les horaires de train, je ne sais plus à quelles lignes ils correspondent.»

Un troisième interviewé ne sait plus si le message de son post-it renvoie à un événement, un lieu ou un livre :

«Il m'arrive de ne plus savoir à quoi correspond une information sur un Post-it parce qu'il n'y a pas assez d'indications. Je ne suis plus si c'est un livre, une exposition, un lieu. Mais c'est rare et c'est que ça ne devait pas être important du tout, comme celui-là : 'Benabar et asso petites monnaies'. Je pense que c'est un bouquin d'économie mais je ne suis pas sûr.»

Deuxièmement, le Post-it est écrit dans l'urgence, ce qui implique parfois une écriture difficilement lisible :

«Des fois je ne sais plus à quoi correspond l'information notée sur un Post-it parce que j'ai noté à la va-vite. Mais comme j'utilise tout de suite le Post-it, ça m'arrive rarement.»

Une troisième situation repérée est lorsque la relation entre les informations et la situation à laquelle elles font référence n'est plus aussi claire pour l'auteur du Post-it. A propos d'un Post-it mentionnant : «élèves qui quittent l'école, concours fiches d'entretien et de passage», une interviewée s'exclame: *«Je ne sais plus ce que ça veut dire ça !»*

4- Les messages oubliés

Il n'y a pas que des pertes de messages, mais aussi des messages oubliés, c'est-à-dire des Post-it qui sont abandonnés, mais laissés sur leur support sans que leur présence gêne l'utilisateur. Lors des entretiens, une scène s'est souvent reproduite. Interrogés sur les Post-it rédigés et actuellement en leur possession, les informateurs ont été amenés à les chercher, à les relire et à constater que les informations de certains Post-it n'étaient plus valables ou actives, à s'étonner de leur présence, puis à les jeter devant nous. Nous noterons à ce propos, un décalage entre le discours des personnes interrogées et les pratiques observées. En effet, les informateurs affirment avec évidence qu'ils suppriment les Post-it lorsque les informations qu'ils contiennent ne leur sont plus d'aucune utilité. Or, lors de l'enquête, beaucoup de Post-it morts (contenant des informations inactives) ont été relevés dans plusieurs endroits. Citons à titre d'illustration ce qu'il a été observé dans le bureau d'études des Services Techniques d'une Mairie qui est équipé de machines dont d'autres employés viennent se servir, comme une tireuse, une relieuse ou même un taille crayon à manivelle. Les deux personnes qui travaillent dans ce lieu retrouvent des Post-it laissés par des collègues à l'occasion de leur venue. A propos d'un Post-it collé sur un plan au-dessus de la tireuse ayant pour message : «Bornage de seigneurie entre le chapitre de Notre Dame et le duc du Maine. 14 avril 1711.», un des deux employés exprime la raison de sa présence qui n'est pourtant plus utile :

«Il est posé là depuis l'année dernière, il n'a rien à voir avec le plan, c'est juste parce que c'est une surface lisse. C'est un message rédigé par le Maire adjoint délégué. Il est venu ici et il a dit 'voilà le texte que je voudrais avoir.' Je l'ai tapé tout de suite puis j'ai posé le Post-it comme ça sur le plan. Puis il est resté là sans raison précise. C'est un texte énigmatique, il est impressionnant, pour moi il fait partie du décor. Je crois qu'il va rester là.»

Dans cet exemple, tout se passe comme ci ce Post-it, au-delà de sa fonction utilitaire première, avait acquis une dimension symbolique, et qu'il était conservé pour ses capacités à stimuler l'imaginaire des occupants du bureau.

Le Post-it qui «traîne» sur la relieuse avec le message «corrections» est aussi un message oublié :

«On ne sait pas à quoi ça correspond, c'est peut-être écrit par mon collègue...Quand j'utilise la relieuse, je le mets de côté, et il se retrouve coincé sous les boîtes de

fournitures. Je ne le jette pas parce que je ne sais pas de qui ça vient. Ca vient sûrement de gens qui viennent ici pour faire relier leur document et qui laissent leur Post-it.»

C- Les messages inadaptés au Post-it

Les messages inadaptés au Post-it relèvent principalement de situations d'échanges qui sont intenses sur le plan émotionnel. Les messages inadaptés, en montrant les limites de l'utilisation du Post-it, confirment, par effet de «miroir», les fonctions du Post-it qui ont été répertoriées. En effet, la fonction de communication rapide et la qualité de visibilité du Post-it le rendent inadéquat pour la transmission de messages intimes. Son format et sa couleur, associés à un univers plutôt ludique, ne sont pas non plus adaptés à l'inscription de messages officiels (c'est-à-dire qui s'inscrivent dans le cadre d'échanges avec des institutions ou bien qui ont un caractère officiel), à l'annonce d'événements graves, ou à la rédaction de messages longs. Les messages inadaptés sont de l'ordre :

- de l'expression des sentiments :

«Mais je ne m'en sers pas comme un journal intime, je ne mets pas de commentaire. Pour mes impressions, je prends un bloc.»

«On ne peut pas tout écrire sur un Post-it, comme des affaires personnelles, parce que je ne voudrais pas que tout le monde tombe dessus.»

- de l'échange affectif :

«Je n'écrirais jamais un mot d'amour sur un Post-it ou un mot intime ou une lettre ou un poème ou un début de texte.»

«Il y a plein de choses que je ne mettrais pas sur un Post-it, comme tout ce qui est sentiment.»

- de l'annonce d'un événement grave :

«Je n'utiliserais jamais de Post-it pour l'annonce d'un décès, de la rentrée de quelqu'un à l'hôpital ou pour tous les événements graves. Dans ces cas là, on attend de se voir et on se le dit de vive voix.»

«Si on me licencie, ça ne peut pas être sur un Post-it.»

«Je pense que je ne recevrais pas de Post-it pour l'annonce d'une chose officielle, comme un licenciement, ça serait du mépris de mettre ça sur un Post-it.»

- de l'envoi de voeux ou de condoléances :

«Je n'utiliserais jamais de Post-it pour des condoléances, des félicitations de mariage.»

- de la communication avec des institutions :

«Je ne correspondrais pas avec un professeur de mon fils ou l'institutrice par le biais d'un Post-it. Je n'en utiliserais jamais pour une communication officielle où il faut mettre des formes.»

- de l'échange de longs messages :

«Je n'utiliserais jamais de Post-it pour une lettre où il y a beaucoup de choses à dire.»

«On ne peut pas détailler sur un Post-it.»

- de la transmission de «choses importantes» :

«Une idée importante ne sera jamais marquée sur un Post-it.»

«Un Post-it, c'est des messages très temporaires, jamais des choses d'une très grande importance.»

L'utilisation de Post-it est perçue négativement dans des situations d'échange entre personnes qui se connaissent (*«Dès qu'il y a un savoir vivre, on n'utilise pas de Post-it»; «Quand la communication passe seulement par le Post-it c'est dur.»*) excepté s'il devient le support de «petits mots d'attention» où il devient alors synonyme de savoir-vivre.

D- Durée de vie des Post-it

Dans les pratiques des personnes interrogées, les Post-it sont conservés plus ou moins longtemps avant d'être jetés. Leur durée de vie est fonction du temps dans lequel ils s'inscrivent. Ils apparaissent comme un support temporaire ou bien permanent, utile jusqu'à la réalisation de l'action ou gardé en tant que signe faisant référence à une situation dont l'issue est en attente. Les usages varient selon les occasions d'utilisation. Nous allons

maintenant examiner «la vie» des Post-it en nous attachant au moment où les utilisateurs décident de les supprimer.

Une pratique rencontrée consiste à supprimer le Post-it lorsque les informations qu'il contient ne sont plus d'actualité, c'est-à-dire que l'action à laquelle il était rattaché est passée :

«Sur les dossiers de l'association, les Post-it sont tout de suite accessibles, ça ne risque pas de se balader. Ils restent mais ils sont jetés après le passage en commission.»

«Je supprime les Post-it quand je suis sûre que je n'en ai plus besoin, quand il est devenu caduc. Je le froisse ou je le mets tel quel dans la poubelle à papier.»

«Si j'achète le livre ou si le livre ne m'intéresse pas, je balance le Post-it.»

«Si c'est un Post-it de rappel, je le jette parce que la date est prescrite ou parce que l'action est passée.»

Un autre cas de figure consiste à supprimer le Post-it lorsque les données qu'il mentionne sont reportées sur un autre support qui n'est pas amené à disparaître. Comme nous l'avons vu, le Post-it, dans ce cas, est un support intermédiaire qui est temporaire :

«Je décide de jeter un Post-it parce que l'information n'est plus d'actualité ou que je l'ai emmagasinée ailleurs. Je les jette régulièrement même si ce n'est pas toujours tout de suite.»

«Souvent quand le changement d'échelle est noté sur les plans je jette le Post-it.»

L'occasion qui amène à la suppression d'un Post-it peut aussi être celle de l'oubli de messages que nous avons déjà évoquée. Il semble qu'une information «perdue» fasse perdre toute valeur au Post-it, qui n'a alors plus de raison d'être :

«Il m'arrive de ne plus savoir à quoi correspond une information. C'est le cas d'un numéro de téléphone sans autre précision. Je le jette parce que je me dis que si c'est comme ça, c'est que ce n'est pas grave et que je l'ai ailleurs.»

Nous avons vu que le Post-it de rappel trouve sa légitimité quand il permet de «décharger» la mémoire et d'assurer la conservation de l'information jusqu'au déroulement

de l'action. Sa fonction d'aide mémoire peut aussi devenir caduque lorsque l'information est intégrée par l'utilisateur, particulièrement dans le cas d'un événement récurrent. En effet, la mémoire ne peut dans un premier temps, fixer avec assurance le moment de l'action jusqu'à ce que l'habitude soit prise et l'information assimilée. Le Post-it perd par conséquent toute utilité et est le plus souvent supprimé. Au domicile d'une informatrice, à propos d'un Post-it collé sur la porte d'entrée précisant uniquement le jour où elle doit préparer les affaires de piscine de son fils, celle-ci dit : *«Je vais enlever le Post-it «piscine» parce que maintenant je sais que c'est le jeudi. C'est seulement un rappel.»*

La fonction d'aide mémoire est aussi nécessaire jusqu'au moment où la situation à laquelle les Post-it font référence n'est plus d'actualité. La présence du Post-it est alors considérée comme la matérialisation d'une action en cours. Ainsi, certains informateurs gardent les Post-it «en attente» et les suppriment lorsque l'action à laquelle ils sont liés est passée :

«Sur un Post-it j'ai écrit un télégramme que j'ai envoyé pour un enterrement. Je vais le garder jusqu'au moment où je recevrais des remerciements.»

Cette pratique est courante en ce qui concerne les listes de courses :

«Pour les courses à faire, je peux laisser un Post-it sur le buffet pendant plusieurs jours.»

Le temps de «vie» d'un Post-it dépend donc du temps de l'action à laquelle il est lié :

«Quand j'écris un Post-it, je n'ai pas l'idée de les garder longtemps, mais les listes restent le temps que je fasse les choses.»

Dans le milieu résidentiel et professionnel, nous avons observé la présence de Post-it permanents qui peuvent être, comme nous l'avons souligné précédemment, des Post-it dont les informations sont indispensables (pense-bête) ou bien des messages oubliés. Ainsi, certains Post-it contiennent des informations qui restent en partie valables et sont conservés pour celles-ci :

« Des fois, j'ai un Post-it qui est là depuis 3-4 mois sur lequel il y a des références de bouquin. Quand le titre est barré, ça veut dire que j'ai acheté le livre, mais je garde le Post-it parce qu'il y en a d'autres que je n'ai toujours pas.»

«Ca reste là tant que la liste de choses à faire n'est pas complètement barrée.»

Interrogés sur la «durée de vie» d'un Post-it, les participants de la réunion de groupe font la distinction entre l'usage du Post-it en milieu résidentiel et en milieu professionnel. Nous constatons que la durée de vie du Post-it au travail est bien inférieure à celle de la maison. Dans le premier cas, les réponses varient entre quelques instants et quelques semaines, avec comme moyenne de un à trois jours. Dans la seconde situation, les réponses s'échelonnent de une semaine (pour une liste de courses) à un mois ou plus longtemps quand il s'agit de coordonnées. Néanmoins, si le temps de conservation du Post-it varie, le sort qui en est fait demeure relativement homogène : le Post-it est froissé et jeté à la poubelle. En revanche, certaines personnes les laissent «*jusqu'à temps qu'ils disparaissent*» et d'autres les déchirent selon la nature du message :

«Si c'est un message simple, si ce n'est pas un message personnel, on le broie. Si c'est un message plus important, comme un rappel de somme d'argent ou une question de santé, on déchire le Post-it parce que ça ne regarde personne. Je le fais comme ça, parce qu'on m'a appris à faire comme ça et je demande à mes enfants de le faire, c'est par habitude.»

Remarquons que dans ce cas, le Post-it est traité comme les autres papiers selon des normes d'usage transmises au sein de la famille.

VI- LES PERCEPTIONS DU POST-IT

Le Post-it est un objet intégré dans le quotidien de la maison et du travail. L'observation des pratiques d'utilisation du Post-it a permis de cerner sa place dans un système de communication organisé autour de multiples occasions et mettant en interaction plusieurs supports d'informations et moyens de communication. Comme tout objet du quotidien, le Post-it n'est pas dissociable des normes d'utilisation qui sont liées à des représentations ancrées dans un contexte culturel.

Lors des entretiens le Post-it est ramené au papier lorsque l'on évoque les occasions de son utilisation. En effet, le Post-it est utilisé en plus des autres supports de papier, dans un rapport de complémentarité ou bien d'exclusion. Le Post-it n'est pas une lettre, ni une feuille de format A4, ni du papier à en-tête, ni un bloc-note. Mais les fonctions dont les utilisateurs le dotent sont pour certaines d'entre elles remplies par ces supports. Le Post-it a donc trouvé sa place en offrant des qualités qui font défaut à ceux-ci et qui sont caractérisées par le format, la mobilité, la capacité de coller et la visibilité.

A- L'univers englobant du Post-it

Le Post-it étant un support de papier utilisé dans la gestion et la transmission d'informations, il s'avère être fortement lié aux représentations qui entourent l'univers du papier, de l'information et de la circulation, qui ont été abordées au cours de l'animation de groupe.

Les évocations du papier tournent autour des actions liées au papier, de ses accessoires, ses formes, ses supports, ses fonctions. Le papier est lié à la *lecture*, à l'*écriture*, à la *mémoire* à la *transmission*. Il est apprécié pour son aspect *durable*, sa diversité de formes et de couleurs, pour sa fonction d'établir des *contacts*, de permettre la *réflexion*, le *souvenir*. Par contre, le papier apparaît être *obsolète*, fortement lié à l'univers de l'*administration*. On le trouve *nuisible*, *illisible*, *dépassé*. Il est associé au *rangement*, au *classement*, à l'*accumulation* amenant le *désordre* et provoquant une *perte de temps*.

L'information évoque les *média*, la *connaissance*, la *critique*, la *communication*, la *correspondance*, l'*investigation*. Ses qualités sont contradictoires : elle est à la fois *neutre*, *vraie*, *rapide*, mais aussi *dépendante*, *mensongère* et une *perte de temps*. Son aspect positif est lié à ses fonctions de *communication*, de *partage*, de *découverte*, de *formation* lors des occasions dont elle émerge comme la *culture*, la *mémoire*, l'*enquête*. Les média sont évoqués pour souligner l'aspect négatif de l'information, à savoir le *détournement*, la *manipulation*, le *manque de clarté*.

Les évocations à propos de la circulation sont liées au domaine des *transports* (*rapidité*, *encombrement*, *contraintes*) et à celui de *l'information* (*échange*, *rencontre*, *partage*, *communication*). Les aspects positifs de la circulation relèvent de la *modernité*, de la *découverte*, de la *liberté*, de la *démocratie*, de l'univers du *voyage*. La circulation est négative lorsqu'elle évoque *l'encombrement*, la *pollution*, le *stress*, *l'obligation*.

La technique du portrait chinois appliquée lors de la réunion de groupe a donné lieu à des associations d'idées qui expriment l'ambiance de rapidité du Post-it (le Post-it serait dans l'ensemble un moyen de transport rapide, comme le *TGV* ou le *Concorde*, ou bien un transport urbain, tel le *métro*, le *taxi* ou le *scooter*), son aspect *futile* (Le Post-it serait un sitcom ou un film de grosse production), sa couleur facilement identifiable (le Post-it serait une banane, un vêtement jaune), l'aspect *pratique* de son petit format et sa facilité d'utilisation (le Post-it serait un aliment consommé rapidement, comme un *chewing-gum*, un *hamburger*, ou bien un vêtement court couvrant partiellement le corps, comme des *gants* ou une *mini-jupe*). Remarquons que la comparaison avec le papier a été faite par analogie avec les produits cuisinés : le Post-it évoque le *fast food* sans qualité culinaire, alors que «*la belle lettre*» est associée à un «*bon repas*».

Ces représentations sous-tendent l'appréciation du Post-it que font les utilisateurs. Le Post-it est l'objet d'autant de satisfaction que de mécontentement dans l'univers professionnel et domestique. Si pour certains, il est devenu indispensable dans l'organisation quotidienne du travail ou des affaires personnelles («*Je ne pense pas que le Post-it pourrait être remplacé par autre chose, j'aurais du mal à m'en passer. Ça bouleverserait mes habitudes.*»), d'autres affirment pouvoir très bien s'en passer et le remplacer aisément par «*des petits bouts de papier*».

B- Les perceptions positives du Post-it

Les qualités du Post-it sont liées à la mémoire, à l'écrit, à la communication, à la circulation et la gestion de l'information.

Pour une partie des utilisateurs, le Post-it est avant tout un «*aide-mémoire privilégié*» qui permet de se «*dégager la mémoire*» en évitant de «*s'embarrasser la tête*». Corrélativement, le Post-it est associé au papier lorsqu'il est considéré comme une «*trace*» du travail effectué mais aussi de l'action à faire. Sur ce plan, le Post-it est opposé à l'agenda électronique qui, une fois la décision prise de faire disparaître des informations, n'en garde aucune mémoire :

«Dans un agenda électronique, les informations sont séquencées. Quand on les fait disparaître, c'est complètement, alors que la feuille garde la trace.(...) Quand on raye une phrase sur du papier, elle ne disparaît pas.»

Bien que l'agenda électronique ait une *«fonction d'alerte»* qui présente un intérêt, il n'inspire pas confiance sur le plan de son fonctionnement qui dépend d'un système électronique qui échappe au contrôle de l'utilisateur, alors que le Post-it garantit une trace écrite :

«J'ai essayé l'agenda électronique qui relève plus du gadget, même s'il a une fonction d'alerte. Dans mon activité professionnelle, je ne peux pas douter du programme de la journée, je dois me préparer plusieurs jours avant à une réunion par exemple. Donc mon emploi du temps ne peut pas disparaître parce qu'il y a une pile à changer!.»

Certaines personnes interrogées donnent une importance à la couleur du Post-it qui est énoncée comme un élément qui le différencie du papier. Alors que sur le plan de l'imaginaire le papier évoque une diversité de formes et de couleurs, le papier utilisé dans les pratiques n'a pas ces qualités. La capacité de communication du Post-it est due à ses *«couleurs vives»* qui sont *«inhabituelles pour du papier»*. Contrairement au papier, le Post-it est *«clean, propre, joli»* et a une *«certaine esthétique»*. Vu facilement, le Post-it est rapidement identifiable. Le Post-it est perçu comme ayant une *«fonction d'alerte»* qui le fait émerger des supports sur lesquels il est collé, comme un mur blanc ou un bureau encombré.

Sur le plan de la circulation des informations, son aspect repositionnable est vu, dans l'ensemble comme un atout. *«Amovible», «détachable», «il se décolle», «se déplace à souhait»* et peut être fixé sur *«toutes sortes de supports»*. Les attributs de sa mobilité sont incarnés dans son aspect *«pratique», «pas encombrant», «léger»* et son *«petit»* format. Si la mobilité est perçue par les utilisateurs comme un élément définissant le Post-it, il est pour certains *«vivant», «il s'inscrit dans un mouvement»*. Les termes de simultanéité, de rapidité, d'efficacité, de confort et de souplesse sont évoqués pour qualifier le Post-it. Les utilisateurs soulignent son rôle *«indispensable»* dans la gestion et la transmission de l'information.

Dans le contexte du bureau, les personnes interrogées perçoivent le caractère *«désinvolte»* du Post-it qui lui permet d'être un *«raccourci»* dans les rapports hiérarchiques. Sa présence *«à l'endroit où on en a besoin»* assure l'inscription des informations *«au fur et à mesure qu'on y pense»*. Le Post-it est considérée par les utilisateurs comme un élément donnant la possibilité de *«diviser l'information»* et de la *«compléter»*.

C- Les perceptions péjoratives du Post-it

Les perceptions péjoratives du Post-it (soulignant les aspects du Post-it qui semblent négatifs pour les utilisateurs) sont parfois exprimées à propos de points sur lesquels les utilisateurs lui trouvent par ailleurs des qualités. Il s'agit du format, de la couleur, de l'aspect collant assurant sa mobilité. L'appréciation négative du Post-it renvoie aux idées de désordre, de perte de temps, de durée éphémère et de contrainte.

Sur le plan de l'imaginaire, le Post-it fait partie d'un univers de profusion de papier connoté de manière négative lorsqu'il renvoie au *«fouillis»*, à l'obsolescence d'un système d'organisation des informations. Une des personnes interrogées insiste sur le *«désordre»* que provoque une utilisation non contrôlée du Post-it. L'aspect repositionnable du Post-it et son accessibilité immédiate sont perçus comme des éléments concourant à une abondance et une dispersion de l'information qui fait que *«si on n'est pas organisé, on est vite envahi»*. Si la *«souplesse d'utilisation»* du Post-it est ressentie comme un atout, elle peut aussi apparaître comme source de *«débordement»* si elle ne va pas de paire avec une maîtrise de soi (*«Il faut être rigoureux avec soi-même.»*). La *«perte de temps»* lors de la recherche d'informations dispersées est alors évoquée en opposition à l'aspect rapide et efficace de l'utilisation du Post-it manifestée de manière positive (*«Le Post-it perd sa fonction de communication rapide.»*)

Le désordre que peut provoquer l'utilisation du Post-it est aussi lié à la question du rangement et du classement. La fonction de communication du Post-it semble être incompatible avec sa conservation. De plus, la qualité du papier est mise en cause : le Post-it *«vieillit super mal»*, *«il jaunit»* et *«ne se garde pas facilement»*. Si la diversité des supports est évoquée de manière positive, le manque de support de rangement est évoqué : *«Il n'y a pas d'enveloppes à Post-it pour les ranger»*.

Dans le milieu professionnel, la perception négative du Post-it concerne le plus souvent l'aspect *«volatile»* de l'information qu'il contient. La couleur du Post-it et son format sont des éléments qui sont perçus comme étant inadaptés aux situations de communication durant lesquelles se traitent des *«choses importantes»*; la lettre sera alors de rigueur. Le Post-it est considéré comme un produit *«jetable»* qui est confiné à transmettre des informations secondaires, comme le souligne cet informateur : *«Je ne lui ferai pas confiance pour quelque chose d'important.»* En ce sens, Le Post-it n'est pas envisagé comme un support laissant une *«trace»*, contrairement à ce qui apparaît lors d'une utilisation à des fins personnelles (aide-mémoire, support de prise de notes).

Le format du Post-it est pour la majorité des utilisateurs dénoncé comme une forte contrainte. Il est *«trop petit»*, ce qui est un inconvénient quand il est utilisé comme support de prise de notes (*«Il y a trop de données par rapport à la surface du papier»*).

Plus rarement, la gamme de couleurs foncées est mise en cause : *«Elle écrase l'écriture. Il faut avoir tout le matériel pour écrire sur un Post-it de couleur, sinon, ce n'est pas toujours visible.»*

Les personnes interrogées qui utilisent des Post-it dans le but de les laisser accrochés longtemps témoignent de la mauvaise qualité de la colle (*«ça ne colle pas très bien»*) qui, rapidement n'assure plus l'adhésion du Post-it au support et provoque la perte des Post-it :

«L'inconvénient c'est qu'ils finissent par glisser et tomber et deviennent introuvables».

La bande collante du Post-it peut aussi être vue comme son inconvénient principal qui gêne lorsqu'il est utilisé de façon identique aux supports papier :

«Pour moi, le Post-it est un support papier comme les autres, mais ça m'embête, parce qu'il colle partout.»

Si le Post-it est unanimement considéré comme un bon outil dans la gestion des informations, il est vu comme un rappel omniprésent des *«choses à faire»*, comme le souligne ce cadre : *«Le Post-it est une source de stress, car quand on n'a pas fini sa liste... A la fois c'est un anti-stress, parce que je ne vais pas penser toutes mes journées à ce que je vais faire, mais c'est aussi un stresser parce que ça rappelle sans arrêt les objectifs que je m'étais fixés.»*

Le prix élevé des Post-it est souvent invoqué, mais ne semble pas dissuader les particuliers d'en acheter ou les utilisateurs dans le milieu professionnel d'en consommer sans modération. Par contre, une des personnes rencontrées évoque l'argument écologique pour justifier une consommation économique du papier dont fait partie le Post-it : *«J'ai le souci de la préservation des arbres, j'aime la forêt, ça me fait mal au coeur quand je vois des tonnes de papier qui partent à la poubelle.»*

VII- L'AVENIR DU POST-IT

A- Les supports de substitution envisagés

Lors des entretiens, la question : *«Pensez-vous que le Post-it pourrait être remplacé par autre chose?»* a donné lieu à des réponses séparant les informateurs en deux groupes. D'une part, ceux qui montrent un attachement au papier et à l'écrit et d'autre part, ceux qui imaginent l'avenir comme l'ère de la communication par l'informatique où le papier en tant que support de transmission d'informations n'aura plus sa place.

Pour les premiers, l'écrit passera toujours par le biais du papier et du stylo :

«On ne pourra jamais remplacer le fait d'écrire avec sa main.»

Cette pérennité de l'écriture assure l'utilisation du Post-it dans l'avenir :

«Pour moi, le Post-it me convient bien parce que ça passe par l'écrit et par le papier. Rien ne peut le remplacer.»

Une autre conception de l'écriture inscrit le Post-it dans l'avenir des échanges interpersonnels. L'écriture est en effet considérée comme le moyen de personnaliser son message. Le Post-it est par conséquent un support qui porte la marque de son auteur, contrairement à la boîte vocale qui est perçue comme *«impersonnelle»* :

«C'est (le Post-it) très bien, je ne vois pas par quoi ça pourrait être remplacé. Pas par la boîte vocale, c'est beaucoup trop impersonnel. Le Post-it est personnalisé par l'écriture.»

Cependant, une distinction est faite entre le Post-it et les supports papier plus *«nobles»*, comme le livre, soulignant leur différence de fonction. Le Post-it est un outil temporaire, lié à une activité, alors que le livre, porteur de mémoire, est amené à être conservé. C'est bien ce que souligne cet informateur :

«Le livre existera toujours parce que c'est noble et que ça a une mémoire.»

Si plusieurs personnes interrogées n'envisagent pas de se passer du Post-it, d'autres le présentent comme un élément pratique qui pourrait disparaître de leur vie et laisser la place aux autres supports papier. Dans ce cas, l'on n'accorde pas au Post-it des fonctions qui lui sont propres et dont il serait le seul support susceptible de les remplir. La *«gamme»* de

supports papier actuellement disponible semble tout à fait suffisante pour répondre aux usages du Post-it :

«Dans chaque usage que j'ai du Post-it, je vois quelque chose qui peut le remplacer : un bout de papier, un tableau en liège ou effaçable ou même noir, une feuille volante scotchée, un agenda si on veut retenir quelque chose. Avec le Post-it, je n'ai pas de nouveaux usages, j'avais les mêmes. Le Post-it n'a pas créé quelque chose de nouveau, il a remplacé un autre support, il n'est pas créateur d'une nouvelle fonction.»

L'abandon du Post-it signifie pour quelques informateurs le retour à des pratiques abandonnées («*Je cornerais mes livres*») ou envisagées, comme l'utilisation d'«*une feuille de bloc avec un bout de scotch*».

Les partisans du «tout informatique» soulignent le caractère obsolète du papier. La communication par le biais d'outils électroniques est présentée comme plus rapide et plus sûre. L'informatique est considérée comme l'apanage de la modernité, susceptible de répondre dans l'immédiateté aux nouvelles modalités de transmission de l'information.

Les supports du Post-it envisagés n'entreprendront, pour une partie des informateurs, plus aucun rapport avec l'écriture. La boîte vocale et la fonction de reconnaissance vocale de l'ordinateur sont imaginées remplacer tout support écrit. En poussant plus loin l'imagination, une informatrice conçoit un système de transmission de pensée à des «*écrans de télé*» faisant figurer celle de l'utilisateur et celle de ses interlocuteurs. Si la spontanéité des données est à priori appréciée, leur abondance due à l'absence de «*censure*» est perçue comme facteur de «*désordre*» :

«Il y aurait des écrans de télé devant le bureau avec des informations émises de l'extérieur et des informations provenant de la pensée ou de l'ordinateur de l'utilisateur. Comme ça il n'y aurait plus de censure et tout ce qui passerait par la tête serait mémorisé, mais ce serait dangereux parce que les choses les plus importantes à faire seraient mélangées à des choses plus secondaires ou pas liées au travail. Il n'y aurait plus d'ordre et les informations seraient difficiles à sélectionner, car elles seraient trop subjectives.»

En revanche, la plupart des personnes interrogées envisagent la création ou la généralisation de produits informatiques qui intègrent l'écriture. C'est le cas pour «*la tablette électronique où on écrit directement et qui transmet le message à l'ordinateur*», ou bien pour ce système inventé :

«Dans ma cuisine, j'aurais un stylo et j'écrirais sur une boîte électronique sur laquelle je pourrais consulter les messages. Il pourrait y avoir un appareil musical qui rappellerait des horaires.»

Dans cette projection dans «l'avenir», deux des personnes interrogées envisagent l'utilisation d'outils électroniques sans pour autant exclure l'utilisation du Post-it qui répond à une fonction particulière :

«Je ne suis pas très gadget, pas très informatique, mais j'imagine quelque chose du genre répondeur. Au lieu que j'aie coller ça sur le bureau de mon directeur si je pouvais lui laisser un message, il taperait 'demain' et il entendrait les messages que je lui laisse, comme un répondeur. Ou mieux, je n'aurais qu'à appuyer sur un truc sur mon téléphone pour lui laisser mon message. Mais j'utiliserais toujours les Post-it pour me souvenir des choses que j'ai à faire l'année prochaine au même moment.»

B- L'évolution du Post-it

Lors de la table ronde, un temps a été réservé à la créativité. Les participants ont été invités à imaginer les moyens de communication dans un bureau en 2050, puis à se prononcer sur les formes que pourraient revêtir le Post-it. L'univers professionnel est imaginé doté de moyens de communication performants, comme le «*vidéo-téléphone*», un «*réseau informatique*» qui permettrait la communication directe entre bureaux différents ou encore une «*montre vocale*» qui transmettrait des messages en temps réel. L'idée qui transparaît de ces évocations est bien celle d'une aire de communication sans frontière qui passerait outre les contraintes du temps et de l'espace.

Dans ce contexte les participants n'envisagent pas le «Post-it du futur» sous sa forme actuelle. Les transformations du Post-it concernent ses couleurs, son format, sa matière et par conséquent, ses fonctions.

Les participants imaginent des couleurs «*phosphorescentes*» ou «*argentées*». L'écriture aurait aussi un rôle plus actif dans la mesure où sa couleur se modifierait selon celle du Post-it. Le format du Post-it serait plus grand afin de pouvoir être destiné à plusieurs personnes. La matière du Post-it lui conférerait une qualité «*indestructible*» : «*imperméable*», «*non inflammable*», «*plastifié*», le Post-it ne serait plus en papier.

Les supports d'adhésion du Post-it seraient plus nombreux puisque le Post-it est imaginé «*magnétique*», «*électrostatique*». De plus, toute surface serait potentiellement un support de communication, puisque l'on «*écrit directement les messages sur n'importe quel support avec une encre qui ne tâche et qui s'efface.*»

Le Post-it est aussi rêvé sous une forme en «*3 dimensions*», ce qui le distinguerait fondamentalement de ce qu'il est actuellement. Une autre évocation marque la différence avec le Post-it actuel : aujourd'hui réservé à un destinataire mais accessible par d'autres lecteurs éventuels, le «Post-it de demain» est imaginé déchiffrable uniquement par son destinataire : «*Le Post-it sera personnalisé, ce qui fera qu'on ne pourra pas lire le Post-it de l'autre.*»

BIBLIOGRAPHIE

Desjeux Dominique, Alami Sophie, Garabua Isabelle, Sicot Laurence, Taponier Sophie, 1995, *Permanences et évolutions du média papier comme support de communication*, Paris, Argonautes, La Poste, 201 p multig.

Lahlou Saadi, Fischler Claude, 1996, «Comment digérer les informations. Le bureau surchargé», Auxerre, *Sciences Humaines n° 65*, octobre, pp 42-45

Moyne Albert, 1989, *Le carnet d'adresses. Objet reflet / objet nomade*, Paris, l'Harmattan, 139 p

Testut Marie-Caroline, 1997, *La communication écrite dans le couple*, Paris, Magistère de sciences sociales Paris V Sorbonne, 37 p multig.

ANNEXE METHODOLOGIQUE

1- Les techniques de recueil de l'information

Quatre techniques de recueil d'informations ont été utilisées :

- l'entretien semi-directif approfondi, d'une durée variant entre une heure et demie et deux heures.

Les entretiens ont été réalisés auprès de 6 personnes dans le milieu domestique et de 8 personnes dans le cadre professionnel ;

- l'observation participante «aménagée» réalisée sur les lieux des pratiques lors des entretiens.

Deux observations ont plus particulièrement été réalisées dans le cadre professionnel, celle d'une pharmacie et celle d'une librairie-maison d'édition.

- l'animation de groupe, d'une durée de quatre heures, dont l'objectif est de cerner plus spécifiquement les perceptions et les représentations des individus et de stimuler leurs capacités créatives quant au futur du Post-it ;

L'animation de groupe a réuni onze personnes utilisatrices de Post-it, pour la majorité d'entre elles à la fois dans le milieu domestique et professionnel

- l'outil photographique a été par ailleurs utilisé en complément des autres techniques de recueil de l'information, dans un objectif principalement d'illustration.

2- La difficulté à recruter des professionnels du secteur secondaire : Le Post-it, un support de communication du secteur tertiaire ?

Au cours de la phase de recrutement des interviewés, deux entrepreneurs (un garagiste et un installateur d'équipements électriques) et une entreprise (fabrication d'emballages de luxe) ont été contactés. L'intérêt envisagé était de voir la place du Post-it dans des contextes professionnels n'appartenant pas au secteur tertiaire. En effet, est-ce que la présence d'une activité de production sur le lieu de travail peut-elle induire une utilisation spécifique du Post-it par rapport aux usages répertoriés dans les bureaux ? Observe-t-on une diversité des fonctions remplies par le Post-it ? Néanmoins, ces questions sont restées en suspens puisqu'un contact plus approfondi avec ces entreprises a révélé une utilisation des Post-it confinée dans les bureaux chargés de la gestion administrative et comptable de l'activité de l'entreprise. A titre d'exemple, le garagiste, les mains dans le cambouis, nous a affirmé que des Post-it étaient bien utilisés, mais ... par la comptable. L'entrepreneur en électricité ne se dit pas *acheteur de Post-it*, mais fournit à sa «*secrétaire-comptable*» des *Post-it publicitaires* donnés par ses fournisseurs ou ses clients qui, néanmoins, en utilise peu. Il n'est cependant pas lui-même utilisateur puisque pour *communiquer avec (ses)*

ouvriers, il fait des *photocopies de devis*. Quant à l'usine de fabrication d'emballage, un des cadres dirigeants contactés affirme savoir que sa secrétaire emploie des Post-it pour communiquer avec ses collègues...La description succincte de ses utilisations n'apportant pas d'intérêt spécifique, nous avons donc réalisé les entretiens et les observations dans des milieux professionnels plus accessibles, offrant toutefois une diversité d'utilisation.

3- Signalétique des personnes rencontrées

a- Personnes interrogées en milieu domestique

D1. : femme, 55 ans, mariée, un enfant

- bénévole dans une association
- conjoint universitaire
- 19 000 francs par mois pour le ménage
- une télévision, un magnétoscope, un ordinateur, une imprimante, un téléphone-répondeur, un deuxième poste de téléphone (dans le bureau de son mari), un Minitel, un téléphone portable.

D2. : femme, 45 ans, célibataire

- psychanalyste
- entre 15 et 20 000 francs mensuels
- un répondeur, un fax, deux lignes téléphoniques, un camescope, un magnétoscope, deux chaînes Hi-fi, un magnétophone portatif

D3. : femme, 27 ans, célibataire

- étudiante et stagiaire en paysagisme
- 4 000 francs par mois
- une télé, un radio-réveil, une chaîne Hi-Fi, un téléphone portable

D4. : femme, 34 ans, mariée, deux enfants

- secrétaire (fonction publique)
- conjoint contremaître dans une société de production d'énergie
- revenus du ménage variant de 17 000 à 23 000 francs par mois
- est utilisatrice en milieu professionnel

D5. : homme, 27 ans, célibataire

- enseignant-chercheur en troisième année de thèse
- 7000 francs mensuels
- téléphone, répondeur, radio-réveil, petite radio à piles, ampli (sans lecteur de CD), ordinateur multimédia

D6. : homme, 36 ans, célibataire

- comptable
- 12 500 francs mensuels
- possède un ordinateur multi média (sans la fonction "Post-it"), une carte internet, 3 imprimantes, un scanner
- est utilisateur en milieu professionnel

b- Personnes interrogées en milieu professionnel

P1. : homme, 24 ans, célibataire
-illustrateur graphiste dans une entreprise de conception, réalisation, impression qui emploie deux personnes à temps complet
- 8 000 francs mensuels
- utilise le Post-it en milieu résidentiel

P2. : homme, 39 ans, vie maritale, 2 enfants
- médecin vacataire attaché au service des études médicales d'une grande entreprise, comptant 15-20 personnes
- travaille avec les personnes du service et est en relation constante avec 5-6 personnes de l'extérieur
- conjointe pharmacien en industrie
- 45 000 francs de revenus mensuels pour le ménage
- utilise le Post-it en milieu résidentiel

P3. : homme, 37 ans, marié, 4 enfants
- cadre au service des études médicales d'une grande entreprise
- travaille de manière permanente avec une autre personne
- conjointe médecin bénévole
- revenus du ménage: 30 000 F/mois
- utilise des P-I en milieu résidentiel

P4. : homme, 31 ans, marié, un enfant
- est dessinateur, à mi-temps, au bureau d'études des Services techniques d'une Mairie et en fin d'études d'architecture
- est en contact avec un supérieur hiérarchique et sa collègue, une fois par semaine
- conjointe en fin d'études d'architecture
- 4/5000 francs mensuels pour le ménage
- est utilisateur en milieu résidentiel

et sa collègue

- femme, 31 ans, mariée, deux enfants
- agent technique qualifié option dessin à mi-temps au bureau d'études des Services Techniques d'une Mairie de la banlieue parisienne
- est en contact quotidien avec deux supérieurs hiérarchique et un jour par semaine avec son collègue
- conjoint directeur général d'une entreprise de papeterie
- 30 000 francs mensuels pour le ménage
- est utilisatrice de Post-it en milieu résidentiel

P5. : femme, 32 ans, célibataire
- commerciale d'un ensemble orchestral qui comporte 38 musiciens et 9 personnes employées à l'administration
- 10 000 francs mensuels
- n'utilise pas de Post-it en milieu résidentiel

P6. : femme, 55 ans, divorcée, trois enfants
- attachée pédagogique dans une école privée de communication graphique qui emploie cinq personnes à temps plein- employée
- est régulièrement en contact avec 5-6 personnes
- 12 000 francs par mois
- utilisation du Post-it en milieu résidentiel

P7. : la responsable et les employés d'une pharmacie

P8. : le responsable et les employés d'une librairie-maison d'édition

c- Personnes interrogées en table ronde

11 personnes, 5 hommes et 6 femmes, âgés d'entre 20 et 40 ans, travaillant plutôt dans des professions tertiaires.